



Chamada de Oportunidade de Central de Serviços em Nuvem Pública Nº. 008/2021, aderente ao Edital de Pré-qualificação Permanente de Serviços em Nuvem Nº 001/2019 - ETICE

Novembro de 2021

## 1. OBJETO

Chamada de oportunidade para serviços de disponibilização de Central de Serviços em nuvem para atendimento em 1º Nível, como ponto único de contato entre os usuários externos e a área de TIC da Contratante, cujo objetivo é o atendimento e a gestão fim a fim de todos os chamados relacionados ao processo definido pela contratante.

## 2. OBJETIVOS

Contribuindo com o aprimoramento tecnológico dos entes da Administração Pública do Estado do Ceará e reforçando sua missão de ser referência nacional como empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, indutora da inovação e modernização para o desenvolvimento econômico-social no fornecimento de serviços de tecnologia de alta performance em nuvem, a ETICE deseja selecionar, dentre as empresas pré-qualificadas, **serviços técnicos especializados para provimento de solução em nuvem**, conforme detalhamento técnico constante neste documento.

Assim, considerando as premissas estabelecidas no Edital de Pré-qualificação 001/2019, a Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – ETICE convoca as empresas pré-qualificadas para que apresentem propostas para fornecimento dos serviços em nuvem, seguindo as definições técnicas deste documento convocatório.

Todos os recursos e serviços necessários deverão ser lançados na proposta em modalidade OPEX.

Outrossim, vale destacar que os itens de serviços vencedores de cada chamada de oportunidade já serão trazidos para a composição do Marketplace da ETICE, devendo o(s) contrato(s) serem realizados por demanda; ou seja, SEM comprometimento do Orçamento da ETICE, podendo haver a contratação parcelada do objeto da presente chamada de Oportunidade; tudo consoante ao disposto nos itens 13.11, 17.1.1, 17.1.2 e 17.1.3 do Edital de Pré-qualificação, *in verbis*:

“13.11. Os itens de serviços vencedores de cada chamada de oportunidade serão trazidos para a composição dos serviços do *marketplace* da Etice, devendo seus preços finais serem mantidos como máximos por um prazo mínimo de 12 (doze) meses a contar da data da homologação do resultado da chamada de oportunidade.

(...)

17.1.1. Consoante o disposto no art. 140, parágrafos 4º e 5º do Regulamento de Licitações e Contratos da Etice, fica desde já a ETICE autorizada a celebração de contratos por demanda.

17.1.2. A ETICE fixará um quantitativo ou valor máximo de fornecimento ou serviço a ser utilizado no prazo de vigência do referido contrato, SEM comprometimento do Orçamento da Etice.

17.1.2. Na hipótese do item anterior, a ETICE demandará o objeto de forma PARCELADA e apenas quando necessitar, nos termos e prazos definidos no Edital e contrato, remunerando o contratado apenas pelo que for efetivamente executado.” (grifou-se).

Este documento descreve as características funcionais, premissas técnicas e de serviços que deverão ser consideradas pelas pré-qualificadas, para que, munidos de informações relevantes sobre as necessidades para atendimento ao escopo dos serviços, emitam propostas de acordo com as condições preestabelecidas no Edital de Pré-qualificação supracitado.

### 3. SOBRE O MODELO DE CONTRATAÇÃO

3.1. Esta chamada de oportunidade obedecerá ao disposto no Edital de pré-qualificação de nuvem nº 001/2019 da ETICE e seus anexos, nos Termos de Pré-Qualificação e no Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE; sendo regido, também, pela Lei Federal 13.303/2016, pelos Princípios do Direito Civil e, no que couber, pelos Princípios da Administração Pública e demais legislação correlata.

3.2 A chamada será feita em lote único visto que os itens desta chamada são intrinsecamente interconectados, o que impossibilitaria sua divisão.

### 4. ORIENTAÇÕES GERAIS

#### 4.1 Prazos

Número do Evento	Evento	Prazo limite
1	Recebimento de propostas das empresas pré-qualificadas pela ETICE	8 (oito) dias úteis (*)
2	Pedidos de Esclarecimentos	Até às 17h:00min do 3º (terceiro) dia útil que antecede o prazo de entrega das propostas.
3	Resposta aos Pedidos de Esclarecimentos	Até 2 (dois) dias úteis, a contar do término do prazo de pedidos de esclarecimentos (**).
4	Pedidos de Impugnação	Até às 17h:00min do 3º (terceiro) dia útil que antecede o prazo de entrega das propostas.
5	Respostas à Impugnação Interposta	Até 2 (dois) dias úteis, a contar do término do prazo de pedidos de esclarecimento.
6	Avaliação e definição da proposta vencedora pela ETICE	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de apresentação de propostas.
7	Interposição de Recurso	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da divulgação da proposta vencedora.



8	Apresentação de Contrarrazões ao Recurso	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de interposição de recurso.
9	Decisão definitiva da Comissão	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de apresentação de contrarrazões recursais, podendo variar em razão da complexidade da matéria.
10	Homologação e Adjudicação	Até 5 (cinco) dias úteis, a contar da divulgação da decisão definitiva da Comissão.

(\*) O prazo será contado a partir do primeiro dia útil seguinte à publicação deste documento no website da ETICE, no link <https://www.etice.ce.gov.br/projeto/prequalificacao-permanente/>.

(\*\*) O prazo poderá ser alterado conforme disposto no item 5.4.

(\*\*\*) Caso haja desistência expressa do Prazo Recursal (e consequente Contrarrazões), o Prazo para apresentação da Decisão Definitiva poderá ser reduzido, conforme o caso.

4.1.1 Os Prazos dispostos no item acima poderão variar em conformidade com o caso concreto, podendo inclusive serem mitigados, em razão de não apresentação de recursos ou mesmo que as empresas Pré-qualificadas declinem, formalmente, do direito Recursal (e consequentemente das Contrarrazões).

#### 4.2. Sobre o envio da Proposta Técnicas

4.2.1 Em razão do período delicado de Pandemia mundial que estamos passando, e até mesmo como um mecanismo de evitar o trânsito de papel e aglomeração de pessoas, consoante previsão disposta no item 13.8.2 do Edital nº, 001/2019 de Pré-Qualificação, a proposta deverá ser enviada de forma eletrônica e deverá inicialmente ser CRIPTOGRAFADA utilizando o algoritmo de criptografia AES256 (FIPS PUB 197).

4.2.2 O proponente é responsável por gerar uma chave aleatória de 256 bits e manter completo sigilo desta chave, sem revelá-la a terceiros, nem à Etice, até que se tenha passado o período de recebimento de propostas estabelecido na tabela do item 6.1.

4.2.3 Antes ou após criptografada utilizando-se o algoritmo AES-256, a proposta deve ser assinada digitalmente, conforme o modelo da Medida Provisória 2.200-2/2001.

4.2.3.1 Com o objetivo de facilitar a submissão de propostas e considerando que vários *softwares* possibilitam a assinatura digital de um documento antes de uma encriptação e não após ela a ETICE aceitará também propostas que tenham sido assinadas digitalmente antes de terem sido encriptadas contanto que o nome do arquivo de proposta possibilite a identificação clara do proponente.



4.2.4 A proposta criptografada e assinada deve ser enviada para o email: [avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br](mailto:avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br). O HORÁRIO DE RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS SERÁ ATÉ ÀS 17H (DEZESSETE HORAS) DO ÚLTIMO DIA ÚTIL PARA RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS.

4.2.5 Uma proposta só será considerada entregue no prazo caso a Etice responda com um e-mail para o proponente reconhecendo o recebimento dentro do prazo.

4.2.6 A resposta da Etice será assinada digitalmente ou de outra forma por ela estabelecida.

4.2.7 Proposta enviada para e-mail não correto ou com erro de escrita ou que tenha sido recusado pelo servidor não serão considerados entregues no prazo.

4.2.8 A proponente deverá enviar a chave criptográfica usada para encriptar a proposta com o algoritmo AES-256 para a Etice em até 12 (doze) horas corridas, contadas a partir das 8h da manhã do primeiro dia útil após encerrado o prazo de recebimento de propostas, identificando qual arquivo corresponde a cada chave.

4.2.9 Arquivos corruptos ou chaves que não permitam descriptografar a proposta, farão a proposta nula.

4.2.10 Todos os recursos e serviços necessários deverão ser lançados na proposta em modalidade OPEX e em moeda nacional (reais).

4.2.11 Na proposta deverá constar as cotações de todos os itens de serviços especificados neste documento, expressas em reais e em valores mensais e anuais.

4.2.12 Para fins de elaboração de Proposta, as empresas participantes deverão considerar que o prazo contratual será de 36 (trinta e seis) meses, prorrogável na forma da lei.

4.2.13 A Etice descriptografará todas as propostas válidas e ordenará tais propostas baseadas em seu valor global.

## 5 ESCLARECIMENTOS

5.1 As dúvidas na interpretação do presente documento e anexos, consultas ou pedido de esclarecimentos acerca das informações técnicas porventura existentes, poderão ser feitos via e-mail de forma **expressa, clara, concisa e objetiva**, constando no corpo do texto do e-mail a identificação completa da empresa pré-qualificada participante e do representante que questiona as informações ou solicita esclarecimentos.

5.2 Os pedidos de esclarecimentos deverão ser encaminhados até às 17h:00min do 3º (terceiro) dia útil que antecede o término do prazo de apresentação das propostas.

5.3 O endereço de e-mail para os esclarecimentos é: [avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br](mailto:avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br).

5.4 A Etice terá um prazo de até 02 (dois) dias úteis para resposta, sendo possível estender esse prazo de acordo com a complexidade dos esclarecimentos e/ou a necessidade de utilização de recursos técnicos externos à Etice.

5.5 Caso a(s) resposta(s) dos esclarecimentos provoquem alterações das definições técnicas do projeto e estas sejam consideradas relevantes pela Etice, será reiniciada a contagem dos prazos estabelecidos no item 6.1 deste documento, cabendo comunicação prévia e única a todas as pré-qualificadas.

5.6 As quantidades aqui mencionadas são previsões e não implicam em obrigatoriedade de contratação de quaisquer quantidades pela Administração Pública, servindo apenas como referencial para a elaboração das propostas das empresas pré-qualificadas pela ETICE.

5.7 Fazem parte desse documento os seguintes Anexos:

- Anexo I – Atividades da Central De Serviços
- Anexo II – ANS – Central de Serviços em 1º. Nível
- Anexo III– Especificações da Central de Telefonia
- Anexo IV – Especificação da Central de Serviços
- Anexo V – Especificação da Ferramenta de Gestão de Serviços
- Anexo VI – Proposta Comercial
- Anexo VII – Prova de Conceito – POC
- Anexo VIII – Termo de Renúncia de Oferecimento de Proposta
- Anexo VIX – Perfis Técnicos
- Anexo X – Qualificação Técnica

## 6 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Implantação da Central de Serviços e Processos	Serviço	1
2	Central de Serviços em 1º. Nível de Atendimento - Remota	UST	144000
3	Serviços de gerenciamento de ferramenta de gestão de serviços, orquestração da nuvem, sustentação da ferramenta, administração dos serviços.	UST	89604
4	Cessão de direito de software ITSM como serviço, em nuvem – Concorrente	Unidade	50
5	Cessão de direito de software ITSM como serviço, em nuvem – Nomeada	Unidade	20

6	Banco de horas Anual	UST	30000
---	----------------------	-----	-------

## 6.1 Especificação Detalhada:

### 6.1.1 Comum aos Itens

6.1.1.1 As especificações comuns aos itens encontram-se no decorrer desse documento.

### 6.1.2 ITEM 1 – Implantação da Central de Serviços e Processos

6.1.2.1 Contempla todo o processo de implantação de ferramentas, processos e treinamento da contratada e da contratante.

6.1.2.2 A quantidade mínima de aquisição desse item é de 1 (uma) unidade.

### 6.1.3 ITEM 2 - Central de Serviços em 1º. Nível de Atendimento - Remota

6.1.3.1 A aquisição mínima mensal de unidades de serviços mensais para esse item é de 12.000;

6.1.3.2 Os Anexos abaixo são parte integrante e obrigatória das especificações do serviço escopo desse documento.

- o Anexo I – Atividades da Central De Serviços
- o Anexo II – ANS – Central de Serviços em 1º. Nível
- o Anexo III – Especificações da Central de Telefonia
- o Anexo IV – Especificação da Central de Serviços
- o Anexo VII – Prova de Conceito – POC
- o Anexo VIX – Perfis Técnicos
- o Anexo X – Qualificação Técnica

### 6.1.4 ITEM 03 - Serviços de gerenciamento de sistema de gestão de serviços, orquestração da nuvem, sustentação da ferramenta, administração dos serviços

6.1.4.1 A aquisição mínima mensal de unidades de serviços mensais para esse item é de 7467;

6.1.4.2 As especificações detalhadas do item 03 estão descritas no Anexo V – Especificação da Ferramenta de Gestão de Serviços.

### 6.1.5 ITENS 04 e 05 – Subscrição de Licenças da Ferramenta de Gestão de Serviços

6.1.5.1 Linha destinada a necessidade de contratação, na modalidade *as a service*, de subscrição de licenças adicionais para a Contratante. Item Sob demanda;

6.1.5.2 Este item não possui quantidade mínima de contratação mensal.

### 6.1.6 ITEM 06 - Banco de Horas

6.1.6.1 Linha destinada, sob demanda, para projetos e serviços adicionais relacionados ao objeto escopo desse documento bem como para aquisição de posições de atendimentos, sob demanda, em períodos sazonais onde seja necessário aumentar a quantidade mínima exigida nesse escopo. A CONTRATANTE irá informar a necessidade e a CONTRATADA deverá



analisar e informar a quantidade de horas necessárias e apresentar o projeto técnico para aprovação.

#### 6.1.7 Requisitos Obrigatórios

- Integração da ferramenta de Gestão de Serviços (Sistema de Gestão de Serviços) com o aplicativo mobile disponibilizado pela CONTRATANTE para atendimento ao seu processo. A CONTRATADA deve fornecer API da ferramenta de Gestão de Serviços fornecido, ao fornecedor do aplicativo mobile disponibilizado ao usuário. A responsabilidade dessa integração é do fornecedor do aplicativo mobile.
- Início da operação da central de serviços em 03 (três) dias úteis após assinatura do contrato.
- Apresentação de uma prova de conceito (POC) em 02 (dois) úteis após a credenciada ser dada como vencedora, de acordo com caderno de POC descrito nesse documento.

## 6.2 GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO

A CONTRATADA deverá prestar os serviços de implantação de central de serviços, atendimento em 1º. Nível remoto, e entrega e garantia de funcionamento e manutenção da ferramenta de gestão de serviços, em nuvem, pelo período do contrato.

### 6.2.1 SUPORTE TÉCNICO

6.2.1.1 Os serviços de atendimento em 1º. Nível Remoto deverão ser prestados pela CONTRATADA abrangendo todos os serviços elegíveis a esse nível de atendimento definidos em catálogo de serviços, realizada em dias úteis, no horário compreendido entre 08:00 e 18:00 horas, de forma ininterrupta.

## 6.3. DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA

6.3.2.1 A gestão e fiscalização do contrato se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade que comporão o Acordo de Nível de Serviço (SLA) entre a Contratante e Contratada.

6.3.2.2 Será de responsabilidade da Contratada apenas o SLA referente aos atendimentos em 1º. Nível escopo desse documento.

6.3.2.2 Os acordos de níveis de serviços estão descritos no Anexo II – ANS – Central de Serviços em 1º. Nível.

## 6.4 DO PAGAMENTO

6.4.1 Para o Item 2 e 3 será efetivado mensalmente mediante apresentação da fatura dos serviços efetivamente executados no período.

6.4.2 Para o item 1, Implantação da Central de Serviços e Processos. será pago 30 (trinta) dias após sua finalização, em apenas 1 (uma) parcela.

6.4.3 Para os Itens 4 e 5, o pagamento será mensal, na quantidade contratada, por 1 (um) ano, a partir do momento da aquisição.

6.4.4 Para o item 6, o pagamento será a medida que forem demandadas horas do banco de horas ou novas posições de atendimento. Após a entrega dos serviços a Contratante libera o pagamento à contratada.

6.4.5 O gestor do contrato atestará a fatura após a verificação dos serviços relacionados.

6.4.6 A solicitação de novos serviços após 12 (doze) meses de vigência do CONTRATO ou o cancelamento do serviço antes de se completar 12 (doze) meses de vigência contratual (desde que a Contratada não tenha dado causa), acarretará num custo extra de término adiantado de serviço. Nos casos de término adiantado de serviço, será de responsabilidade da CONTRATANTE o pagamento, a título de multa (indenizatória), de 50% (cinquenta por cento) do saldo financeiro devedor apurado na data da solicitação (parcelas vincendas) e calculadas pelo valor mensal da última parcela paga do mês anterior.

6.4.7 Os preços inicialmente contratados serão reajustados após o período de um (01) ano, contado da data limite para apresentação da proposta, utilizando-se, para tanto, o ICTI (Índice de Custo da Tecnologia da Informação).

6.4.8 Os reajustes subsequentes ao primeiro serão efetuados quando se completarem períodos múltiplos de um ano, contados sempre do último reajuste e do valor que passou a vigorar naquela oportunidade.

6.4.9 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento será calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

6.4.10 Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

6.4.12 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.



## 7 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

7.1 Os prazos de vigência e de execução contratual serão de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, a critério da Contratante, com concordância da contratada, por períodos iguais ou inferiores, conforme art. 71 da Lei Federal 13.303/2016.

7.2 Referido contrato poderá ser alterado nos casos previstos no art. 81 da Lei Federal nº13.303/2016 e no art. 149 do Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE.

7.3 Este contrato poderá ser prorrogado nos termos do art. 71 da Lei Federal nº 13.303/2016 e do art.148 do Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE.

## 8 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1 Executar o objeto em conformidade com as condições deste instrumento.

8.2 Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, **todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.**

8.3 Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os percentuais de acréscimos ou supressões limitadas ao estabelecido no §1º, do art. 81, da Lei Federal nº 13.303/2016, tomando-se por base o valor contratual.

8.4 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à contratante ou a terceiros, decorrentes da sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato de a contratante proceder à fiscalização ou acompanhar a execução contratual.

8.5 Responder por todas as despesas diretas e indiretas que incidam ou venham a incidir sobre a execução contratual, inclusive as obrigações relativas a salários, previdência social, impostos, encargos sociais e outras providências, respondendo obrigatoriamente pelo fiel cumprimento das leis trabalhistas e específicas de acidentes do trabalho e legislação correlata, aplicáveis ao pessoal empregado para execução contratual, não transferindo a responsabilidade à ETICE para nenhum fim de direito.

8.6 Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela ETICE, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

8.7 Refazer, SEM ÔNUS PARA CONTRANTE, o objeto contratual que comprovadamente apresente condições de defeito ou em desconformidade com as especificações deste termo.

8.8 Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.

8.9 Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da ETICE.



8.10 Responsabilizar-se integralmente pela observância do dispositivo no título II, capítulo V, da CLT, e demais normas do Ministério do Trabalho, relativos a segurança e a medicina do trabalho, bem como a Legislação correlata em vigor a ser exigida.

8.11 Responsabilizar-se por todos os direitos e obrigações contratados, mesmo que transfira para autorizadas técnicas parte dos serviços contratados.

8.12 Reportar, a CONTRATANTE, imediatamente, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades, que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da central de serviços, para providências por parte da CONTRATANTE.

8.13 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 desta chamada.

8.14 Não veicular publicidade acerca da contratação, salvo prévia autorização da CONTRATANTE.

8.15 Entregar até o 5º (quinto) dia útil de cada mês todos os relatórios exigidos neste Termo.

8.16 Respeitar a legislação relativa à disposição final ambientalmente adequada dos resíduos gerados, mitigação dos danos ambientais por meio de medidas condicionantes e de compensação ambiental e outros, conforme § 1º do art. 32 da Lei 13.303/2016.

## 8 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1 Solicitar a execução do objeto à contratada através da emissão de Ordem de Serviço/Fornecimento.

9.2 Proporcionar à Contratada todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do objeto contratual, consoante estabelece a Lei Federal nº 8.666/1993 e a Lei Federal no 13.303/2016.

9.3 Fiscalizar a execução do objeto contratual através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências da contratada, que atenderá ou justificará de imediato.

9.4 Notificar a Contratada de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.

9.5 Efetuar os pagamentos devidos à Contratada nas condições estabelecidas neste contrato.

9.6 Aplicar as penalidades previstas em lei e neste instrumento.

9.7 Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços especificados, a CONTRATANTE reserva-se o direito de exercer a mais ampla, irrestrita, permanente e completa fiscalização, diretamente ou por outros prepostos designados, podendo, em decorrência, solicitar providências da CONTRATADA, que atenderá ou justificará de imediato.

9.8 Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA, quando necessário, para execução dos serviços e prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

9.10 Disponibilizar, para a CONTRATADA, as informações técnicas e acesso ao seu sistema de telefonia (PABX), necessárias para viabilizar a integração com o sistema de telefonia (PABX) da CONTRATADA.

9.11 Disponibilizar documentação técnica e prover treinamento, ao pessoal da CONTRATADA, na Solução de uso exclusivo da CONTRATANTE, objeto desse serviço.

9.12 Disponibilizar linha 0800 para utilização dos usuários que irão se comunicar com a Central de serviços.

9.13 A responsabilidade sobre o aplicativo mobile e toda sua infraestrutura é de responsabilidade da CONTRATANTE.

## **10 DO MODELO DE PROPOSTA**

10.1. O modelo de proposta encontra-se no Anexo VI – Modelo de Proposta.

## **11 DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO**

11.1 As Pré-Qualificadas devem observar e a contratada deve observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual.

11.1.1 Para os propósitos deste item, definem-se as seguintes práticas:

- a) “prática corrupta”: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;
- b) “prática fraudulenta”: a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;
- c) “prática conluída”: esquematizar ou estabelecer um acordo entre duas ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;
- d) “prática coercitiva”: causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando a influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato.
- e) “prática obstrutiva”:
  - (1) destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista neste subitem;
  - (2) atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

11.2 Na hipótese de financiamento, parcial ou integral, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, este organismo imporá sanção sobre uma empresa ou



pessoa física, para a outorga de contratos financiados pelo organismo se, em qualquer momento, constatar o envolvimento da empresa, diretamente ou por meio de um agente, em práticas corruptas, fraudulentas, conluídas, coercitivas ou obstrutivas ao participar da licitação ou da execução um contrato financiado pelo organismo.

11.3 Considerando os propósitos dos itens acima, a licitante vencedora como condição para a contratação, deverá concordar e autorizar que, na hipótese de o contrato vir a ser financiado, em parte ou integralmente, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, permitirá que o organismo financeiro e/ou pessoas por ele formalmente indicadas possam inspecionar o local de execução do contrato e todos os documentos e registros relacionados à licitação e à execução do contrato.

11.4 A contratante, garantida a prévia defesa, aplicará as sanções administrativas pertinentes, previstas na Lei, se comprovar o envolvimento de representante da empresa ou da pessoa física contratada em práticas corruptas, fraudulentas, conluídas ou coercitivas, no decorrer da licitação ou na execução do contrato financiado por organismo financeiro multilateral, sem prejuízo das demais medidas administrativas, criminais e cíveis.

## 12 DO CONSÓRCIO e SUBCONTRATAÇÃO

12.1 É vedada o consórcio de empresas e a subcontratação parcial ou total do objeto.

## 13 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1 Esta chamada de oportunidade não importa necessariamente em contratação, nos moldes já dispostos Edital de Pré-Qualificação 001/2019, podendo a autoridade competente revogá-la por razões de interesse público, anulá-la por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante decisão devidamente fundamentada, sem quaisquer reclamações ou direitos à indenização ou reembolso.

13.2 É facultada à Comissão de Avaliação ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documentos que deveriam constar originariamente na proposta e na documentação.

13.3 Toda a documentação fará parte dos autos e não será devolvida a licitante, ainda que se trate de originais.

13.4 Na contagem dos prazos estabelecidos nesta Chamada de Oportunidade, excluir-se-ão os dias de início e incluir-se-ão os dias de vencimento. Os prazos estabelecidos neste edital para a fase externa se iniciam e se vencem somente em dias úteis de expediente da ETICE.

13.5 Os representantes legais das Pré-Qualificadas são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

13.6 O desatendimento de exigências meramente formais, não essenciais, não implicará no afastamento da Pré-Qualificada, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.



13.7 A Comissão de Avaliação poderá sanar erros formais que NÃO acarretem prejuízos para o objeto da Chamada de Oportunidade, à Administração e às Pré-Qualificadas, dentre estes, os decorrentes de operações aritméticas.

13.8 Desde já fica estabelecido que caso a Pré-Qualificada **NÃO APRESENTE PROPOSTA** para a presente Chamada de Oportunidade, já está renunciando, assim, expressamente ao direito de recurso e respectiva contrarrazões, concordando com o curso desta Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública, aderente ao Edital de Pré-Qualificação Permanente de Serviços em Nuvem Nº 001/ 2019 – ETICE.

13.9 Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão de Avaliação, nos termos da legislação pertinente.

13.10 As normas que disciplinam esta Chamada de Oportunidade serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa.

13.11 Os documentos referentes aos orçamentos, bem como o valor estimado da contratação, possuem caráter sigiloso e serão disponibilizados exclusivamente aos órgãos de controle interno e externo.

13.12 As Pré-Qualificadas deverão atender ao disposto no Código de Conduta, Ética e Integridade da ETICE, o qual encontra-se disponível no nosso sítio eletrônico para download.

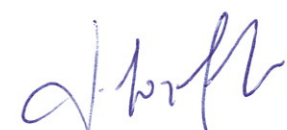
13.13 O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste edital será o da Comarca de Fortaleza, Capital do Estado do Ceará.

Fortaleza, 22 de novembro de 2021.

Elaborado por:

Aprovo:

  
Marcos Antônio Marinho Russo  
Diretor de Tecnologia da Informação e Inovação

  
José Lassance de Castro  
Presidente da ETICE

## Anexo I – Atividades da Central De Serviços

A Central de Serviços será estruturada na forma de diversos serviços distintos, mas totalmente integrados, relacionados a seguir:

- a.) Planejamento, estruturação, implantação e operação da Central de Serviços (Service Desk), de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL® (Information Technology Infrastructure Library);
- b.) Serviço de implantação, configuração e operação da ferramenta de gestão dos serviços de atendimento ao usuário de Service Desk, em nuvem.
- c.) A Contratada deverá planejar estruturar, implantar a Central de Serviços com os seguintes objetivos:
  1. Ser o ponto único de contato com os usuários do processo atendido com a Contratante para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições relacionadas à utilização dos serviços objeto desse documento, atuando como a primeira instância de atendimento aos usuários.
  2. Registrar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial.
  3. Coordenar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TIC com base nos níveis de serviços definidos.
  4. Registrar e acompanhar todos os incidentes e solicitações de serviço visando o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço.
  5. Supervisionar a resolução de todos os incidentes, qualquer que seja a fonte inicial.
  6. Fornecer ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele abertos, quando acionado por ele.
  7. Os pré-qualificados deverão considerar em seus custos todos os recursos necessários à completa instalação e operação da Central de Serviços, tais como: despesas com pessoal, assim como a solução de gerenciamento da central de serviços (softwares, instalação, configuração, suporte técnico e treinamentos).
  8. A Central de Serviços será o ponto único de contato entre os usuários do processo escopo desse edital e a TIC da contratante. Os atendentes receberão as ocorrências através dos canais disponibilizados, ligações vindas da URA da Contratante e o chat com atendimento humano. A Central de Serviço deverá fornecer número de protocolo ao requisitante, seguir roteiros padronizados de diálogos (scripts), oferecendo a possibilidade de contato via voz e são responsáveis por retorno ao requisitante via chat ou voz.

### As atividades básicas são as seguintes:

- o Atender cliente externo do processo buscando a resolução do atendimento dentro de várias interações. Caso não seja possível a resolução, o atendente deverá escalar, repassar ou encaminhar este atendimento para os níveis subsequentes, Fornecedores ou para a CONTRATANTE.
- o Atender os chamados, aplicando “scripts” e base de conhecimento repassado pela CONTRATANTE.
- o Manter os usuários informados sobre o andamento de suas requisições.
- o Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas, release e indisponibilidade de serviços da contratante, quando do contato dos mesmos e disponibilizando a informação em URA.
- o O sistema de gestão de serviços da Central de Serviços deverá permitir o cadastramento dos contratos e contatos das SUBCONTRATADAS, relacionados a este processo, 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 da CONTRATANTE, o mesmo sistema deverá permitir cadastrar os acordos de níveis de serviços internos, emitindo relatório mensal, que demonstre o nível de cumprimento desses acordos.
- A CONTRATADA deverá prover na modalidade software como serviço – SaaS em nuvem e, Solução(ões) de Gerenciamento de requisições interativas, CHAT HUMANO, e Gerenciamento de chamados.

#### ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL:

##### a. Objetivo:

A Central de Serviços de 1º Nível será considerada como o ponto único de contato entre os usuários EXTERNOS do processo de atendimento objeto desse escopo. A Central de Serviços deverá atuar como função estratégica, cujas atividades sob sua responsabilidade são: “registro, atendimento, resolução e controle de todos os chamados e o gerenciamento de informações, relacionadas a Contratante, 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.”

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

- A equipe da Central de Serviços de 1º Nível é desejável possuir conhecimentos técnicos do sistema guardião, solicitação e consulta de pensão, recadastramento e prova de vida, de modo a resolver os chamados de menor complexidade, inerentes a esses temas – exemplo: esclarecimento de dúvidas sobre o aplicativo. Este conhecimento se dará através do treinamento da CONTRATANTE à CONTRATADA.
- A Central de Serviços de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados, repassados para outros grupos solucionadores (equipe da CONTRATANTE ou fornecedores externos), com controle dos níveis de serviços.
- A CONTRATADA deverá prover e manter um ambiente operacional especializado, que servirá como ponto Central de Atendimento, de todos os usuários, indicados e autorizados, pela CONTRATANTE. 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 a CONTRATADA tenha capacidade para suportar 12.000 (doze mil) chamados/mês.

A Central de Serviços da CONTRATADA deverá atender os seguintes usuários:

- Usuários do processo objeto dessa chamada.
- Profissionais da CONTRATANTE, relacionados ao processo escopo desse documento.
  - Profissionais terceirizados (Fornecedores), relacionados ao processo escopo desse documento.
- Principais atividades da Central de Serviços:
  - Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de Suporte de TIC relacionados ao processo atendido de cada Cliente Final que contrate a CONTRATANTE.
  - Monitorar a situação de todos os chamados registrados, acompanhando o progresso de atendimento e os acordos de níveis de serviços (ANS's).
  - Investigar e diagnosticar solução inicial dos chamados em 1º nível, aplicando “scripts” e base de erros conhecidos mais simples.
  - Escalar e encaminhar, para a equipe de suporte de 2º nível ou fornecedores, os chamados não solucionados pelo 1º nível.
  - Resolver um incidente, aplicando uma solução de contorno ou definitiva, disponível na base de dados de erros conhecidos.
  - Manter os clientes informados sobre o andamento de suas requisições.



- Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade da solução da contratante.
- Encaminhamento de chamados a terceiros (SUBCONTRATADAS da CONTRATANTE ou equipes internas da CONTRATANTE). Caso, durante o processo de atendimento, seja identificado que o chamado deverá resultar no acionamento de uma SUBCONTRATADA da CONTRATANTE ou de equipe interna da CONTRATANTE, caberá, à Central de Serviços, encaminhar o chamado e acompanhar sua resolução.

**b. Tecnologias Atendidas:**

De acordo com catálogo de serviços fornecido pela CONTRATANTE e validado pela CONTRATADA.

OBS: O atendimento aos aplicativos da Contratante, no que tange a solução de chamados em 1º nível está restrito ao atendimento básico e definido em catálogo de serviço. Esse tipo de chamado será considerado como “elegível” para resolução em 1º nível.

**c. Sistema de Gestão de Service Desk**

A gerência e tratamento dos incidentes e solicitações dos usuários do processo atendido serão apoiados por ferramenta adequada de ITSM/SGSD (Sistema de Gestão de Service Desk), que atribuirá para cada incidente ou solicitação um identificador (chamado ticket) e será usado para armazenar todo o histórico do tratamento dado ao incidente ou solicitação.

O ITSM utilizado na prestação dos serviços será fornecido pela contratada em modelo SaaS e deverá dispor de interface Web, voltada à operação e gestão dos atendimentos realizados, além de requerer autenticação via usuário e senha possibilitando a realização de análises pessoais e o mapeamento de atendimentos por operador e técnico.

A Contratada será responsável pela manutenção desse sistema, incluindo a instalação, configuração, parametrização e administração de toda a solução. Os relatórios deverão ser elaborados pela Contratada podendo ser emitidos pela Contratada para fins de gestão de cumprimento de SLA's.

A Contratada deverá disponibilizar Dashboards, em tempo real, com as informações necessárias para a Contratante realizar a gestão do processo de atendimento.

Deverá ser criada, uma base de conhecimento para ser populada pela contratada.

**d. Dashboards**

A CONTRATADA é responsável por fornecer, em tempo real, dashboards com informações do serviço contratado para realizar essa atividade ela deverá fornecer uma plataforma de BI associada e licenciada para 03 usuários da CONTRATANTE, durante todo período contratual.

**e. Implantação**

Para a implantação das atividades necessárias para a solução de Central de Serviços a CONTRATADA deverá utilizar a Metodologia ITIL como referência. Sendo todos os consultores treinados e experientes na mesma.

A implantação será tratada pelo Escritório de Projetos, com alocação de 01 (um) Gerente de Projeto para acompanhamento integral das fases de Planejamento, Transição, Operação, Implantação da função e processos ITIL e Encerramento dos serviços.

**1. Para a implantação da Central de Serviços serão implementados os seguintes processos**

Os processos informados a seguir serão implementados baseados no escopo padrão ITIL, desenhado e validado pela CONTRATANTE, sendo robusto e seguro, desenvolvido com base nas melhores práticas de gerenciamento de serviço e completo no sentido de possuir todas as documentações necessárias e sendo executado atualmente em operações de grande porte. O processo incorporará os ajustes necessários ao atendimento do escopo técnico definido nesse documento.

**2. Gerenciamento de Incidentes**

O escopo do processo do Gerenciamento de Incidentes é restaurar a operação normal o mais rápido possível e minimizar os impactos negativos e perdas financeiras sobre as operações do negócio, garantindo assim que os melhores níveis de qualidade de serviço e disponibilidade serão mantidos. Este processo vai lidar com todos os incidentes.

Este processo deverá lidar com:

- Qualquer evento que interrompa ou total ou parcialmente o processo atendido nesse projeto;
- Eventos que sejam comunicados diretamente por usuários por meio da Central de Serviços ou por interfaces de monitoramento de incidentes ou eventos;
- Incidentes reportados ou registrados pelas equipes técnicas de TI;

A gestão do incidente deverá monitorar o incidente até sua solução, ficando atento a cumprimento dos ANS e as tratativas abaixo:

- Comunicar aos envolvidos do incidente, do andamento e sua solução;
- Aplicar a escalação para os incidentes que descumprirem o ANS;

### 3. Cumprimento de Requisições de Serviços

O escopo do processo do Gerenciamento de Requisições é atender diversos tipos de demandas, gerenciando o ciclo de vida de todas as requisições de serviço dos usuários.

Os objetivos do processo de gerenciamento de requisitos são:

- Fornecer canal para os usuários requisitarem e receberem serviços padrão para os quais existe um processo de autorização e ou qualificação;
- Fornecer e entregar componentes de serviços requisitados direcionando para os grupos solucionadores parametrizados na ferramenta de ITSM (ex.: Licenças, software, Dúvidas operacionais.)

Todas as requisições precisam ser registradas por completo, incluindo todas as informações relevantes descritas.

### 4. Gerenciamento do Conhecimento

A implantação do processo de gerenciamento de conhecimento garante que as informações e experiências estejam disponíveis no lugar certo e no momento certo, visando possibilitar a tomada de decisões fundamentadas e melhoria da eficiência reduzindo a necessidade de redescobrir conhecimentos, tendo como base incidentes, requisições, problemas e erros conhecidos, bem como fornecer subsídios para *faq*, *bots*, etc.

Os objetivos do gerenciamento de conhecimento são:

- Melhorar a eficiência e a qualidade do serviço, aumentando a satisfação dos clientes dos serviços de TI;
- Coletar, analisar, armazenar, compartilhar, usar e manter os aprendizados para alimentação do sistema de gerenciamento de conhecimento;
- Disseminar e garantir o uso da base de conhecimento pelos grupos solucionadores

A ferramenta de ITSM proposta pela Contratada atende na sua totalidade a implantação, gestão e operação da Gestão de Conhecimento, permitindo o compartilhamento de conhecimento e



possibilitando a sua utilização no âmbito técnico, bem como no autoatendimento dos colaboradores da CONTRATANTE.

## 5. Gerenciamento de Nível de Serviços com foco em Fornecedores

Esse serviço inicia-se com a negociação de metas de acordos de nível de serviço(ANS) passíveis de atingimento por cada fornecedor e responsabiliza-se pela gestão da execução dos serviços contratados com foco em garantir que todos os ANSs sejam alcançados.

Delegando a gestão de níveis de serviços dos fornecedores, a CONTRATANTE passará a cobrar de um só fornecedor o andamento das entregas dos demais fornecedores utilizando um só sistema de gestão e uma só interface como responsável.

A centralização dessa gestão traz benefícios que vão além dos cumprimentos dos níveis de serviços individuais porque a percepção dos resultados a serem alcançados passa a ser de forma corporativa e a influência dos ANSs dos diversos fornecedores entre si passa a ser perceptível e há a possibilidade de tratamento proativo, evitando que haja intersecção, retrabalho ou comprometimento entre os serviços, o que gerará grande ganho de produtividade e consequente economia.

Para o escopo definido neste documento a gestão se limita a quantidade de 02 (dois) fornecedores.

Para que as metas dos ANSs dos diversos fornecedores sejam alcançadas deverá ser uma responsabilidade da CONTRATANTE:

- Garantir que todos os processos do gerenciamento de serviço de fornecedores de TI estejam bem definidos e aderentes à necessidade de negócio;
- Documentar e manter os processos definidos;
- Efetuar acordos de nível operacional e contratos de apoio para permitir que as metas de nível de serviço acordadas sejam alcançadas sem interferência entre si;
- Monitorar e comunicar a todos os envolvidos os níveis de serviço alcançados periodicamente;
- Analisar e criticar os níveis de serviço alcançados e compartilhar com a CONTRATANTE periodicamente;
- Identificar, sugerir e solicitar aprovação para implementar melhorias requeridas;
- Efetuar revisões de serviço de forma regular com clientes e fornecedores
- Manter os processos de gerenciamento de serviços atualizados e comunicados de forma dinâmica e constante.

### 5.1. Objetivos da Gestão de Níveis de Serviço de um Fornecedor

- Garantir que todos os fornecedores tenham suas metas de ANSs definidas e acompanhadas;
- Garantir que a visão corporativa entre as metas definidas será avaliada de forma a evitar interferência entre metas de ANSs
- Garantir e ampliar o relacionamento e comunicação com o negócio e clientes em conjunto com o negócio;
- Garantir que metas específicas e mensuráveis tragam benefícios efetivos para os serviços;
- Monitorar e garantir a satisfação dos clientes com a qualidade do serviço entregue;
- Garantir a compreensão clara, por parte de todos e gerenciar as expectativas dos níveis de serviços entregues;



- Garantir uma melhoria constante em toda a cadeia de níveis de serviços envolvida no processo de entrega de serviço.

## 6. Gerenciamento de Mudanças e Liberação

A implantação do processo de gerenciamento de mudanças e liberação garante que as informações e experiências estejam disponíveis no lugar certo e no momento certo, visando possibilitar a tomada de decisões fundamentadas.

O processo de gerenciamento de mudança contempla qualquer inclusão, alteração, ou retirada de qualquer ativo ou componente que possa interferir no serviço da aplicação .

O propósito desse processo é incluir o controle do ciclo de vida de todas as mudanças, permitindo um resultado positivo que agregue valor ao negócio, com a menor interrupção dos serviços que for possível.

Objetivos gerenciamento de Mudanças e Liberação :

- o Atender aos anseios do negócio representados na mudança, maximizando o valor e diminuindo falhas, indisponibilidades e retrabalho;
- o Garantir todas as mudanças registradas sejam avaliadas, e que as mudanças autorizadas sejam priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas com total controle.

A CONTRATADA deverá configurar relatório(s) de mudanças, com indicadores de:

- número de mudanças autorizadas, planejadas e emergenciais;
- porcentagem de mudanças com falhas;
- número de mudanças rejeitadas agrupadas por motivo;
- taxa de sucesso da mudança;
- média de tempo para implementar a mudança de acordo com a urgência, prioridade e tipo de mudança;
- percentual de precisão na estimativa de tempo de mudanças;
- percentual de satisfação do USUÁRIO pelo serviço entregue e evidências das autorizações do pessoal de TI e dos gestores por sistema por ambiente.

A CONTRATANTE deverá entregar os artefatos abaixo para a implantação do processo:

- Os insumos e apoio da consultoria para a implantação do processo,
- Documentação Completa dos processos:
- Políticas dos Processos de Mudança e Liberação
- Fluxos dos Processos
- Matriz de Responsabilidades
- Modelo de Programação Futura de Mudanças
- Metodologia para Comitês de Mudança
- Modelo de Planejamento de Mudança e Liberação
- Catálogo Serviços de Mudança e Liberação
- Repositório de Conhecimentos para Mudança e Liberação

## 7. Gerenciamento de Níveis de Serviços

Os objetivos da implantação do processo de gerenciamento de Nível de Serviço são:

- Implantação dos acordos de níveis de serviços na ferramenta;
- Acompanhar junto a Contratante os indicadores de nível de serviço ajudando no processo de melhoria continuada dos serviços;
- Assegurar que metas específicas e mensuradas no Catálogo de serviços estejam sendo aplicadas, acompanhadas e revisadas;
- Participar das reuniões de revisão dos serviços e contribuir com sugestões e ações para a melhoria continuada dos serviços.

## 8. Treinamento

A CONTRATADA proverá treinamentos para as equipes da CONTRATANTE, presenciais, quanto a operação de Central de Serviços e quanto ao uso da solução de SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS disponibilizada.

Os treinamentos devem possuir versão gravada para que possa ser utilizado em caso de substituição de membros da equipe e de usuários da Contratante.

Os tipos de treinamento e definições de quantidade de pessoas e turmas deverão ser definidos conforme tabela abaixo:

### a.) Premissas

Para os treinamentos presenciais a CONTRATADA é responsável por disponibilizar toda a infraestrutura necessária para execução dos mesmos tais como:

- Instalações Físicas
- Circuitos de dados
- Estações de trabalho com acesso à internet, por aluno
- Projetor

Disponibilizados nos dias e horários definidos em cronograma durante a implantação. Os treinamentos presenciais serão em dias consecutivos.

### b.) Conteúdo Programático

- Como acessar o ITSM
- Quais credenciais para acesso
- Conhecendo o Catálogo de Serviços
- Conhecendo o menu
- Como registrar um chamado
- Criando um chamado modelo
- Como consultar um chamado
- Como resolver um chamado
- Histórico de ações
- Como responder a pesquisa de satisfação.
- Criando vínculos
- Como consultar um chamado pelo número
- Como consultar um chamado pelo usuário afetado

- Como consultar um chamado pelo produto/serviço
- Fechando chamados
- Reabrindo um chamado

Analista/Gestores – Macrofluxo dos Processos

1. Visão Geral da Operação
  - Apresentação do modelo de atendimento
  - Escopo
  - Níveis de atendimento envolvidos
  - Acordos de Nível de Serviço
  
2. Apresentação do Macrofluxo do Processo de Incidentes e Requisições
  - Início do atendimento
  - Classificação
  - Tipificação
  - Fluxo de Aprovação
  - Solução
  - Escalonamento
  - Retornos
  - Resolução
  
3. Apresentação do Macrofluxo do Processo de Gestão do Conhecimento
  - Criação
  - Aprovação Técnica
  - Aprovação de Segurança
  - Publicação do conteúdo

## 9. Gestão dos processos

A área de Gestão da Central de Serviços juntamente com a equipe de apoio a qualidade (ambos funcionando remotamente e compartilhada) atuarão de forma conjunta com a responsabilidade da gestão dos processos implantados.

## 10. Pesquisa de Satisfação dos Usuários

A Contratada proverá, por meio da sua Central de Serviços, pesquisas de satisfação automatizadas, para cada atendimento registrado na ferramenta de ITSM.

Os chamados atendidos são fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação do script de conhecimento utilizado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas nesta chamada.

Considerando o nível de satisfação do usuário, caso o atendimento seja avaliado como “Insatisfeito”, a Contratada deverá identificar os pontos de melhoria e alterar em até 30 (trinta) dias posteriores, emitindo nova pesquisa de satisfação para atestar a qualidade da entrega. A contratada será responsável pela melhoria apenas do que for de sua responsabilidade.



Anexo II – ANS – Central de Serviços em 1º. Nível

Indicadores de desempenho e metas estabelecidos para a Central de Serviços

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E1	Meta E2
03	Percentual de ligações com tempo médio de espera até 60s.	Volume médio mensal de ligações com tempo de início de atendimento em até 60 (sessenta) 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 60 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 E1	Meta E2
04	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 E1	Meta E2
05	Tempo médio de solução ou escalonamento para o atendimento de 1º nível.	Tempo médio mensal de solução ou escalonamento para os atendimentos em 1º nível, apurado com base no total dos chamados elegíveis.	N/A	30 minutos	25 minutos	20 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></p>						

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E1	Meta E2
06	Disponibilidade para o atendimento.	Percentual de tempo mensal que a Central de Serviços fica disponível para execução do processo de atendimento.	N/A	90%	92%	95%
<p><i>Fórmula: [ (Tempo total – Tempo de indisponibilidade) / Tempo total ] * 100</i>  <i>O resultado deverá ser &gt; ou = a Meta.</i></p>						

ID	Indicador de Desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E1	Meta E2
	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%	95%
07	<p><i>Esse indicador refere-se aos tickets abertos pela Contratante, visto que para os tickets dos usuários atendidos será de responsabilidade da contratante realizar através do aplicativo fornecido pela mesma.</i></p> <p>OBS: Chamados cujas pesquisas não sejam respondidas serão consideradas como 'Satisfeitos'.</p> <p><i>Fórmula: (Total de chamados satisfeitos / total de chamados) * 100</i></p> <p><i>O resultado deverá ser &gt; ou = a Meta.</i></p>					

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 haverá aferição dos Acordos de Níveis de Serviço, utilizando a meta E1.
- II. Etapa 1 (E1) – No terceiro mês de operação, a CONTRATADA deverá atingir as metas, estabelecidas na tabela, como Meta E1.
- III. Etapa 2 (E2) – A partir do fim da implantação, a CONTRATADA deverá atingir as metas, estabelecidas na tabela, como Meta E2.

Obs.: Todos os indicadores possuem sua aplicação no regime de atendimento estabelecido nesse documento.



### Anexo III – Especificações da Central de Telefonia

1. A Solução de Telefonia da CONTRATADA deverá:
  - 1.1. Fornecer interface de música em espera.
  - 1.2. Fornecer software de Gerenciamento do PABX/DAC, bem como o serviço de URA(Unidade de Resposta Audível) com, no mínimo, 03 (três) níveis.
  - 1.3. Fornecer serviço de URA que permita gravação de mensagens de voz para fins informativos, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
  - 1.4. A solução deve informar ao usuário sobre o tempo médio de espera para atendimento em momentos de sobrecarga de ligações, em nenhuma situação deverá ser disponibilizada mensagem informando que todos os usuários estão ocupados.
    - 1.4.1. Permitir que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada;
    - 1.4.2. Fornecer a facilidade de “echo”, que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada;
    - 1.4.3. Prover a gravação e o armazenamento de todas as ligações.
  - 1.5. A CONTRATADA deverá possuir solução de telefonia de modo que todas as atividades referentes às chamadas telefônicas possam ser registradas, gerenciadas e auditadas, permitindo extrair através de consultas e/ou relatórios, no mínimo:
    - 1.5.1. Quantidade e nome dos atendentes disponíveis para receber ligações no período (podendo ser configuradas faixas de horário e intervalos de datas);
    - 1.5.2. O sumário de atividades dos atendentes;
    - 1.5.3. O número de origem da ligação;
    - 1.5.4. A data e hora da ligação;
    - 1.5.5. A hora do atendimento da ligação;
    - 1.5.6. Ramal que atendeu a ligação;
    - 1.5.7. O atendente que atendeu a ligação;
      - 1.5.7.1. A duração da ligação (este tempo corresponde ao intervalo compreendido entre o exato momento em que a ligação é recebida pela Central Telefônica até a hora do encerramento da ligação);
      - 1.5.7.2. O tempo para atendimento da ligação (este tempo corresponde ao intervalo compreendido entre o exato momento onde o usuário opta, dentre as opções da URA, para ser atendido por um atendente da Central Telefônica e o momento exato onde ele é atendido por um atendente);
      - 1.5.7.3. O tempo de atendimento da ligação (este tempo corresponde ao intervalo compreendido entre o exato momento onde o usuário é atendido por um atendente até a hora do encerramento da ligação);
      - 1.5.7.4. O horário de finalização da ligação;
      - 1.5.7.5. A situação da ligação (atendida, atendida dentro do prazo, atendida fora do prazo, abandonada, desistência);
      - 1.5.7.6. A lista de chamadas abandonadas (considera-se chamada abandonada aquela onde o usuário ou não é atendido ou desliga a ligação após o tempo máximo estabelecido como parâmetro para início do atendimento das ligações);
      - 1.5.7.7. A lista de chamadas com desistência (considera-se desistência quando o usuário desliga antes do tempo máximo estabelecido como parâmetro para início do atendimento das ligações);
      - 1.5.7.8. A gravação de ligações realizadas e/ou recebidas pela equipe de atendimento;
      - 1.5.7.9. Os períodos de indisponibilidade da Central Telefônica;
      - 1.5.7.10. A quantidade e lista de ligações recebidas e/ou realizadas de/para usuários internos e externos da CONTRATANTE.
- 1.6. A Solução de Telefonia da CONTRATADA deverá emitir, no mínimo, os seguintes relatórios:

- 1.6.1. Analítico com o total e lista de chamadas recebidas pela Central Telefônica.
  - 1.6.1.1. Este relatório deverá ter coluna que permita identificar se a chamada foi atendida, abandonada ou se foi um caso de desistência.
  - 1.6.1.2. Este relatório deverá ter coluna que permita identificar, dentre as chamadas atendidas, se ela foi atendida dentro ou fora do prazo.
  - 1.6.1.3. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara a data e hora da ligação;
  - 1.6.1.4. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara o momento em que o usuário optou por ser atendido por um atendente;
  - 1.6.1.5. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara o momento em que o usuário foi atendido por um atendente;
  - 1.6.1.6. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara o intervalo de tempo transcorrido entre o momento em que o usuário optou por ser atendido por um atendente e o momento em que ele foi efetivamente atendido pelo atendente;
  - 1.6.1.7. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara o número de origem da ligação;
  - 1.6.1.8. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara quem atendeu a ligação;
  - 1.6.1.9. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara qual a duração do atendimento. Tempo correspondente ao intervalo entre o momento em que o atendente atendeu a ligação do usuário e o momento em que a ligação foi encerrada;
  - 1.6.1.10. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara por quanto tempo o usuário ficou utilizando as opções da URA. Tempo correspondente ao intervalo entre o momento em que a ligação foi recebida pela Central Telefônica e o momento em que o usuário optou por ser atendido por um atendente;
  - 1.6.1.11. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara qual a duração total da ligação. Tempo correspondente ao intervalo entre o momento em que a ligação foi recebida pela Central Telefônica e o momento em que a ligação foi encerrada;
  - 1.6.1.12. No final deste relatório deve ser apresentado um quadro sintético contendo colunas com o total de chamadas recebidas, total de chamadas atendidas no prazo, total de chamadas atendidas fora do prazo, total de chamadas abandonadas, total de chamadas desprezadas, percentual de chamadas atendidas no prazo (valor correspondente ao total de chamadas atendidas no prazo sobre o total de chamadas recebidas menos o total de chamadas desprezadas), percentual de chamadas abandonadas (valor correspondente ao total de chamadas abandonadas sobre o total de chamadas recebidas menos o total de chamadas desprezadas), o tempo médio de atendimento das ligações;
  - 1.6.1.13. O relatório deve permitir que se possa configurar os períodos e horários de extração conforme necessidade e/ou desejo da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;
  - 1.6.1.14. O relatório deve apresentar os dados do período e horário que foram utilizados para sua geração;
  - 1.6.1.15. O relatório deve apresentar a data e horário em que foi gerado;
- 1.6.2. Relatório analítico de indisponibilidades da Central Telefônica contendo data, horário de início da indisponibilidade, horário de retorno do serviço, descrição e motivação da indisponibilidade, impacto da indisponibilidade detalhando os recursos afetados, equipes envolvidas na resolução do problema, responsável pelas ações de contorno/solução da indisponibilidade, ações tomadas para resolver o problema da indisponibilidade e total de tempo da indisponibilidade.
  - 1.6.2.1. O relatório deve permitir que se possa configurar os períodos e horários de extração conforme necessidade e/ou desejo da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;
  - 1.6.2.2. No final deste relatório deve ser apresentado um quadro sintético contendo colunas com o



total de tempo de indisponibilidade da central telefônica, total de tempo de disponibilidade da central telefônica e com o percentual de disponibilidade da central telefônica.

1.6.2.3. Todos os casos de indisponibilidade da central telefônica devem ser comunicados à equipe de fiscalização do contrato tanto no início quanto no final do evento.

1.6.3. Relatório que permita saber o quantitativo de operadores/atendentes logados em um dado momento ou período, bem como a lista dos atendentes, quais ligações atenderam e/ou efetuaram.

1.6.3.1. O relatório deve permitir que se possa configurar os períodos e horários de extração conforme necessidade e/ou desejo da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;

1.6.4. Tempo médio de atendimento geral e por atendente.

1.6.4.1. O relatório deve permitir que se possa configurar os períodos e horários de extração conforme necessidade e/ou desejo da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;

1.6.5. Relatório de chamadas recebidas por dia e faixa de horário.

1.6.5.1. Este relatório deve apresentar a quantidade de ligações recebidas num dia X, onde X é um valor configurável relativo a um dia específico, ou num intervalo de dias configurável e sua distribuição em faixas de horário. As faixas de horário a serem consideradas para este relatório correspondem aos períodos de 60 (sessenta) minutos de cada hora do dia (por exemplo: de 6 às 7h, de 7 às 8h, de 8 às 9h e assim sucessivamente até completar todas as horas do dia). Portanto, o relatório deve retornar as informações do dia requerido e de suas respectivas 24 (vinte e quatro) faixas de horário ou dos dias do intervalo configurado, neste caso, separando-se os valores dia a dia com os respectivos dados.

1.6.5.2. O relatório deve conter coluna com o total de chamadas atendidas no prazo.

1.6.5.3. O relatório deve conter coluna com o total de chamadas atendidas fora do prazo.

1.6.5.4. O relatório deve conter coluna com o total de chamadas abandonadas.

1.6.5.5. O relatório deve conter coluna com o total de atendentes realizando atendimentos no horário.

1.6.5.6. O relatório deve permitir que se possa configurar o período e horários de extração conforme necessidade e/ou desejo da equipe de fiscalização da CONTRATANTE.

1.6.5.7. Os relatórios podem ser entregues em plataformas tais como: Power BI, Bird etc.

1.7. A CONTRATADA fornecerá pleno acesso de consulta e auditoria aos dados e relatórios da solução de telefonia para a equipe de fiscalização da CONTRATANTE para fins de acompanhamento, auditoria e apuração dos indicadores de nível de serviço de telefonia.

1.8. A CONTRATADA deverá possuir sistema que permita verificar a disponibilidade da Central Telefônica em tempo real, bem como que permita a emissão de relatórios que demonstrem a disponibilidade.

1.8.1. A CONTRATADA fornecerá pleno acesso de consulta aos dados e relatórios para a equipe de fiscalização da CONTRATANTE para fins de acompanhamento, auditoria e apuração da disponibilidade do serviço de telefonia.

1.9. A CONTRATADA garantirá a infraestrutura de comunicação de dados adequada e necessária (canais de voz, circuito de dados etc.) para escoamento do tráfego das chamadas telefônicas destinadas ou originadas pela Central de Atendimento.

1.10. A CONTRATADA garantirá 02 (dois) circuitos de comunicação de dados de operadoras distintas, dedicados (Ponto a Ponto ou MPLS), de voz e dados, cabendo à CONTRATADA instalar os componentes necessários para a interligação da central da CONTRATANTE e de sua rede (passando por seu firewall).

1.11. A CONTRATADA deverá garantir que a ocupação máxima da banda não ultrapasse 90% durante o horário de 8 às 18h e a redundância do serviço.

1.11.1. Caso exceda a ocupação da banda de comunicação por um período superior a 05 (cinco) dias úteis durante o horário de 8 às 18h, deverá ser ampliada a velocidade do link/canais de voz de modo a garantir a qualidade do serviço. Esta ampliação correrá às expensas da CONTRATADA;



1.12. A CONTRATADA deverá permitir que ferramentas da CONTRATANTE façam o monitoramento dos roteadores e da utilização dos links através da ferramenta de coleta SNMP, para fins de comprovação;

Escrita para correção de texto: A CONTRATADA deverá permitir que ferramentas da CONTRATANTE façam o monitoramento dos roteadores e da utilização dos links através da ferramenta de coleta SNMP, para fins de comprovação;

1.13. O canal de dados da CONTRATADA deverá passar pelo FIREWALL da CONTRATANTE, com vistas a assegurar a segurança lógica dos dados trafegados entre CONTRATANTE e CONTRATADA. Esta comunicação deverá ser estabelecida através de VPN.

1.14. Integração da Solução de Telefonia da CONTRATANTE com a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATADA:

1.14.1. A solução de telefonia da CONTRATANTE deverá estar integrada com a Solução gestão de serviços da CONTRATADA de modo que as ligações telefônicas recepcionadas pela Central de Atendimento acionem automaticamente a tela de registro de incidentes e atualizações, gerando um registro de evento e disparando o relógio para cronometragem do respectivo tempo de atendimento e apuração dos acordos de níveis mínimos de serviço.

1.14.1.1. Este acionamento poderá estar sujeito às escolhas que o usuário fizer nas opções da URA.

1.14.2. A solução de telefonia da CONTRATADA deverá estar integrada com a Solução gestão de serviços dela, de modo que as gravações de áudio referentes às ligações telefônicas recepcionadas e/ou realizadas pelas equipes da Central de Atendimento (Tarefas de Suporte de 1º Nível) possam ser acessadas através do respectivo registro de evento na solução e atualizações, possibilitando a escuta das gravações telefônicas correspondentes a qualquer tempo. Deste modo, cada chamado deverá conter link(s) ou os respectivos caminhos para que se possa identificar, acessar e escutar todas as gravações das ligações telefônicas, recebidas e/ou realizadas pela Central Telefônica, referentes ao respectivo chamado. Todos os custos dessa integração serão assumidos pela CONTRATADA.

1.14.2.1. O processo de gravação do arquivo de áudio acontece do lado da central telefônica e é iniciado automaticamente por este dispositivo, quando o operador atende a ligação;

1.14.2.2. O processo de gravação do arquivo de áudio é interrompido automaticamente por este dispositivo, quando o PA encerra a ligação;

1.14.2.3. Não há operação manual deste processo pelo operador (ex. clicar para iniciar a gravação ou clicar para encerrar a gravação. Todo o processo é automático e controlado pela Central Telefônica);

1.14.2.4. A Central Telefônica é responsável pela gravação do áudio das chamadas;

1.14.2.5. As gravações são armazenadas em formato “.wav”;

1.14.3. Caso o Usuário Final ligar sobre o acompanhamento a uma ocorrência já registrada a ferramenta de gestão de serviços abrirá um formulário de evento como se fosse o registro de um novo chamado. Neste caso:

1.14.3.1. O operador deverá registrar o evento desta ligação em um novo chamado.

1.14.3.2. O operador deverá registrar a informação de contato no chamado original.

1.14.3.3. O operador deverá encerrar o evento novo, vinculando-o ao mais antigo para fins de histórico de ações;

1.14.3.4. Após salvar o primeiro evento, o operador registra os demais eventos conforme as necessidades do Usuário Final categorizando e descrevendo corretamente cada necessidade no respectivo chamado;



#### Anexo IV – Especificação da Central de Serviços

Faz parte das obrigações do CONTRATADO o provimento, às suas expensas, de ambiente adequado à implantação da CENTRAL, a partir do qual serão realizadas as atividades de atendimento e suporte técnico de 1º nível e demais serviços.

A CONTRATADA disponibilizará em sua central de serviços infraestrutura computacional incluindo notebooks e headset's e provendo de forma adequada outros dispositivos de hardware e software/licenças necessários à correta prestação dos serviços, sem prejuízo das demais especificações desse documento.

Por questões estratégicas e operacionais do CONTRATANTE bem como a gestão de RH da contratada aos profissionais disponibilizados ao processo da Contratante, o ambiente provido pela CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, ser localizado em endereço único, na cidade de Fortaleza/CE ou na região metropolitana de Fortaleza/CE.

Caberá a CONTRATADA a responsabilidade de provimento em seu ambiente:

- Móveis (mesas, bancadas, cadeiras, armários, etc.) adequados e necessários à execução das atividades de atendimento e suporte, com divisão/estrutura que permita maior conforto e atenção aos atendentes no contato com os usuários e parceiros e aderentes as recomendações da NR-17 da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia e recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.
- Infraestrutura necessárias para a prestação dos serviços: Pelo menos, 02 telas para monitoramento dos serviços de 1º nível, outros softwares e/ou aplicações específicas para a gestão e operação da CENTRAL (Service Desk).
- Gerador próprio para sustentação de 100% das cargas essenciais da Central de Serviços, podendo ser comprovado através de relatório mensal e vistoria técnica, executada pelo CONTRATANTE nas dependências da CONTRATADA, sempre que desejado, este gerador deve ser de propriedade da CONTRATADA e ela deve apresentar evidência desse item.
- Roteador e Firewall redundantes para interligação de centrais ou criação de VPN.
- Estrutura que grava e armazena as ligações atendidas pela Central de Serviços, com retenção mínima de 90 dias.
- Infraestrutura elétrica e lógica necessária à instalação dos equipamentos (rede, microcomputadores, impressoras, ramais, etc.);
  
- Sala de reunião que comporte, contendo infraestrutura elétrica, lógica, microcomputador, móveis, condicionador de ar, TV para apresentações, dentre outros itens;
- Sala de recepção contendo infraestrutura elétrica, lógica, microcomputador, móveis, dentre outros itens necessários para a realização da atividade;
- Controle de acesso físico eletrônico, com função de identificação biométrica, relatórios gerenciais e estatísticos, que permitam manter a permissão de acesso somente aos profissionais devidamente autorizados, que façam parte das equipes.
- Sistema internas de câmeras, monitorando todos os pontos críticos das instalações, como portarias de acesso, CPD, halls de entrada, salas de equipamentos de comunicação e salas dos operadores. O acesso a visualização deve ser liberado a contratante.

Obrigatoriamente, as pré-qualificadas devem apresentar declaração que atendem a todos os itens acima bem como a descrição e endereço de suas instalações e poderão ser auditadas a qualquer momento.

A empresas pré-qualificadas deverão apresentar a Certificado ISO 20000 dentro do prazo de validade ou em processo de certificação, com no máximo 45 (quarenta e cinco) dias para sua finalização, emitido por entidade credenciada como certificadora de qualidade reconhecida pelo INMETRO. O certificado deverá ser apresentado a contratante.

A obrigatoriedade da ISO 20000 se deve a necessidade de garantir que a Contratada possui a qualidade e os requisitos obrigatórios que um provedor de serviços de TIC deve atender para desenvolver e manter um Sistema de Gestão de Serviços (SGS), e a certificação nessa norma que atesta a qualidade na gestão de serviços de TIC.



## Anexo V – Especificação da Ferramenta de Gestão de Serviços

A gerência e o tratamento dos incidentes e solicitações dos usuários do processo de negócios especificado nesse documento devem ser apoiados por ferramenta adequada chamada de SGSD (Sistema de Gestão de Service Desk) que atribuirá para cada incidente ou solicitação um identificador (ticket) e será usado para armazenar todo o histórico do tratamento dado ao incidente ou solicitação.

O SGSD utilizado na prestação dos serviços será fornecido pela Contratada, no formato as a Service em nuvem pública, e deve dispor de interface Web voltada à operação e gestão dos atendimentos realizados além de requerer autenticação via usuário e senha, de todos os resolvedores envolvidos, possibilitando a realização de análises e mapeamento de atendimentos por operador e técnico.

O SGSD utilizado obrigatoriamente deverá ser homologado pela Pink Verify em pelos menos 13 processos, <https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>, atendendo totalmente a todos os requisitos desse documento.

As empresas pré-qualificadas devem apresentar, no momento da consulta pública, obrigatoriamente, junto a sua proposta comercial e seus documentos de habilitação, documento que comprove que a ferramenta fornecida está presente no Pink Verify bem como declaração da licitante que a ferramenta proposta atende a todas as funcionalidades, todos os atestados solicitados e as declarações e comprovações.

11. As pré-qualificadas deverão fornecer profissionais certificados pelo fabricante e com experiência no suporte a ferramenta. Para a assinatura do contrato a Contratada deverá fornecer todos os documentos que comprovem o item acima.
12. O SGSD ficará hospedado em NUVEM PÚBLICA, de responsabilidade da CONTRATADA, com disponibilidade de acesso via web para a CONTRATANTE.

*As pré-qualificadas devem fornecer declaração que atendem aos itens 1 e 2 acima e poderão ser auditadas a qualquer momento.*

*Bem como apresentar documento com Overview do Produto ofertado.*

A empresa contratada deverá fornecer:

- Disponibilizar como quantidade mínima, 08 (oito) Subscrição de licenças para acesso concorrente, na modalidade “as a service”, para 10 (dez) usuários resolvedores, para uso pelas equipes do Contratante e dos subcontratados envolvidos na resolução de chamados, e com quantidade de acesso ilimitado para usuários que irão abrir chamados.

Caso, devido a quantidade de profissionais da CONTRATANTE ultrapassar a quantidade de subscrição de licenças contratadas e seja verificado a necessidade maior, a CONTRATANTE deverá solicitar, o quantitativo que seja suficiente para sua operação, informando a quantidade por tipo, concorrente e nomeada e utilizando as linhas de licenças sob demanda.

- Especificar na proposta de preços disposta no Anexo VI – Proposta Comercial o valor de aquisição.

- O formato de licença deverá ser SaaS com pagamento mensal e em 12 parcelas a partir da data da alteração nas quantidades.

#### Especificações Técnicas

1. A CONTRATADA deverá dispor de solução informatizada de Central de Serviços, com interface web, voltada à operação e gestão dos atendimentos realizados, a ser instalada em nuvem pública de da CONTRATADA. Esta solução deverá conter interfaces para controle dos processos de gerenciamento de incidentes, de problemas, de configurações, de mudanças e da base de conhecimento;
2. A CONTRATADA deverá parceira autorizada do fabricante do Software de Gestão da Central de Serviços;
3. Recursos Mínimos obrigatórios e as características operacionais e de tecnologia requeridos para o Sistema de Gestão da Central de Serviços, as ser disponibilizado e implantado pela CONTRATADA encontra-se descrito abaixo:
  - a. Ser multiusuário;
  - b. Possuir manuais e help de utilização atualizados em linguagem português;
  - c. Manter registro de logs das atividades;
  - d. A Solução de gestão de serviços fornecida deve possibilitar a implantação dos seguintes processos:
    - e. RF - Request Fulfillment - Cumprimento de Requisições;
    - f. SCM - Service Catalog Management - Gerenciamento de Catálogo de Serviços; 6.4.4.7. IM - Incident Management - Gerenciamento de Incidentes;
    - g. PM - Problem Management - Gerenciamento de Problemas;
    - h. CHG - Change Management - Gerenciamento de Mudança;
    - i. KM - = Knowledge Management - Gerenciamento de Conhecimento;
    - j. SACM = Service Asset & Configuration Management - Gerenciamento da Configuração e Ativos de Serviço;
    - k. SLM = Service Level Management - Gerenciamento de Níveis de Serviço;
4. A CONTRATADA deverá possuir meios para alterar, configurar e adaptar o sistema às necessidades do CONTRATANTE;
5. A Solução deverá permitir integração com aplicativo para os usuários atendidos pelo processo;
6. A base de dados do Sistema de Gestão deverá ser implementada, obrigatoriamente em SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) ou MYSQL ou SQL Server;
7. A Solução deverá permitir registrar, em banco de dados, todos os atendimentos realizados, com número do chamado, horário de abertura/alteração/conclusão, status do atendimento, demandante (nome, email, telefone, lotação), técnico responsável pelo atendimento, descrição da situação transmitida pelo demandante, procedimento adotados (solução), identificação da tarefa;
8. A ferramenta deverá registrar o horário e o responsável por quaisquer alterações nos registros;
9. A solução deverá permitir:
  - a. Configuração do fluxo(workflow) com as transições, pré-condições, validadores e pós-ações levantadas junto ao CONTRATANTE;
  - b. O encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e chamados para um técnico ou para um grupo de trabalho responsável;



- c. A parametrização e a customização dos Níveis Mínimos de Serviços exigidos em edital, e de acordo com as necessidades dos usuários, unidades do CONTRATANTE e assunto sempre determinando de forma automática prazos previstos para cada chamado;
- d. O agendamento de lembretes com notificação por email ou na tela inicial da Solução (mural de informações);
- e. A integração com sistemas de email;
- f. A abertura de chamados via telefone, email, web e ferramentas de monitoramento;
- g. A abertura de chamados, devolvendo automaticamente, via email, ao usuário solicitante, um recibo de comprovação da abertura do chamado, quando este informar e-mail institucional do CONTRATANTE;
- h. A configuração de várias unidades para utilização da ferramenta: Diretoria de Tecnologia da Informação, Diretoria de Obras e outras (itens de exemplo);
- i. Configuração de usuários VIP.
- j. O autoatendimento logo que o usuário abrir um incidente. O autoatendimento deve prover soluções de contorno, acesso a base de conhecimento (de acordo com o tipo de incidente), telas de perguntas e respostas (possíveis erros e possíveis soluções);
- k. Que Níveis Mínimos de Serviço (NMS) sejam especificados por aplicação ou por combinação aplicação/servidor, e possuir janela na interface gráfica que demonstre a situação de acordo com os parâmetros estabelecidos. Caso sejam ultrapassados a solução fará a notificação através da console e/ou envio de mensagem eletrônica;
- l. Notificar os níveis superiores de gestão de maneira automática caso um chamado se aproxime dos valores-limite pré-definidos;
- m. Cada técnico e analista da CONTRATADA deverá ter um login e uma senha específicos para acesso, possibilitando a realização de análises pessoais e o mapeamento de atendimento;
- n. A ferramenta deverá permitir operar em ambiente WEB, possibilitando ao usuário abertura de chamados, consultas de chamado e acesso à base de conhecimentos, acesso a uma base de FAQ (perguntas e respostas frequentes) com o uso de browser padrão de mercado;
- o. Possibilitar a verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário, evitando a criação de chamados em duplicidade;
- p. Consultar scripts de atendimento armazenados em base de conhecimento;
- q. Controlar e gerenciar os chamados registrados;
- r. Enviar e-mail ao usuário demandante quando da conclusão do chamado dono sistema;
- s. Dispor de rotinas de backup que permitam recuperação da base de dados em caso de perda;
- t. Fornecer, pelo menos, os seguintes relatórios/consultas, exportáveis para os formatos (HTML, PDF, XLS, RTF, TXT, dentre outros): a) Relatórios para aferição dos níveis de serviço; b) Indicadores de desempenho dos grupos de 1º, 2º e 3º níveis, incluindo quantidade de chamados atendidos, quantidade de chamados abertos e concluídos, tempo médio de atendimento e tempo de trabalho efetivo;
- u. Estatísticas de atendimento por itens, período, assunto, usuário, grupos, departamentos, status dos chamados e outros; d. Estatísticas de atendimento confrontando níveis de serviço definidos versus os alcançados, por chamado ou, sinteticamente, por tarefa, subtarefa, tipo, assunto, usuário, grupos, departamentos e outros; e) Resultados mensais de tempo de atendimento, histórico de falhas e ações de recuperação de serviços e equipamentos; f) Relatórios de gestão e controle de chamados.

- v. Os indicadores e relatórios deverão permitir o filtro de periodicidades, localidades, fornecedores, níveis de atendimento, categorização do catálogo de serviços, dentre outros;
- w. Além dos relatórios e indicadores de desempenho solicitados neste Instrumento e no Termo de Referência, novos itens podem ser adicionados aos relatórios e indicadores, desde que previamente acordados;
- x. O sistema deverá possuir ainda, as seguintes funcionalidades: a) Permitir o acompanhamento de todo o andamento do processo de atendimento de chamados técnicos e de requerimento de serviços; b) Disponibilizar monitoramento de todos os atendimentos abertos e caso eles estejam fora do prazo dos Níveis Mínimos de Serviços acordados, deve-se possibilitar gerar alarmes automáticos; c) Possibilitar o encerramento das ocorrências; d) Possibilitar o controle de horas válidas; e) Separar os tempos de atendimento e solução por nível de atendimento; f) Permitir definições dos níveis de prioridade; g) Gerenciar o tempo de resposta baseado nas definições de prioridades; h) Gerenciar o tempo de solução baseado nas definições de categorias; i) Interface web, acesso remoto e multiusuário, linguagem português.
- y. O CONTRATANTE terá perfil de acesso permanente ao sistema para extrair informações atualizadas sobre o atendimento (consultas, relatórios etc.), bem como para realização de auditorias;
- z. Deverá manter o histórico de todos os problemas e soluções encontradas, para pesquisas posteriores;
- aa. Deverá conter scripts para suporte às equipes de atendimento (1° e 2° níveis), os quais poderão ser acessados simultaneamente por várias pessoas (multiusuário).
- bb. A base de conhecimento, bem como a documentação utilizada no seu desenvolvimento, deverá estar sempre acessível de forma on-line à equipe do CONTRATANTE;
- cc. A CONTRATADA manterá atualizada a documentação da estrutura de dados da base e fornecerá cópia atualizada, sempre que requerido, dos esquemas e das descrições ao CONTRATANTE;
- dd. Os custos da criação, povoamento e atualização contínua da base de conhecimento deverão estar inclusos no preço dos serviços;
- ee. O formulário de abertura do chamado poderá ser customizado de acordo com o Tipo de Serviço solicitado.



## Anexo VI – Proposta Comercial

Empresa: XXXXXXXXX

**Tabela 1 – Central de Serviços em NUVEM PÚBLICA**

### Recorrência Mensal

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Qtde (a)	Valor Unitário (R\$) (b)	Valor Anual Total (R\$) C = A x B
1	Central de Serviços em 1º. Nível de Atendimento - Remota	UST	144000		
2	Serviços de gerenciamento de ITSM, orquestração da nuvem, sustentação da ferramenta, administração dos serviços.	UST	89604		
3	Cessão de direito de software ITSM como serviço, em nuvem – Concorrente	Unidade	50		
4	Cessão de direito de software ITSM como serviço, em nuvem – Nomeada	Unidade	20		
Soma (d)					

**(t1) Valor Total em R\$ (igual a “d”)**

---

**Tabela 2 – Serviços de IMPLANTAÇÃO de Central de Serviços em NUVEM PÚBLICA**

### Ocorrência Única

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Qtde (a)	Valor Unitário Mensal (R\$) (b)	Valor Anual Total 12 Meses (R\$) C = A x B
1	Implantação da Central de Serviços e Processos	Serviço	1		
Soma (d)					

**(t2) Valor Total em R\$ (igual a “d”)**

---

**Tabela 3 – Serviços de Banco de HORAS para serviços adicionais para Central de Serviços em NUVEM PÚBLICA**

Ocorrência Sob Demanda

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Qtde (a)	Valor Unitário Mensal (R\$) (b)	Valor Anual Total 12 Meses (R\$) C = A x B
1	Banco de Horas ANUAL	UST	30000		
Soma (d)					

**Valor Total da Proposta (t1+t2+t3)**

---



Anexo VII – Prova de Conceito – POC

ID	REQUISITO	ATENDIDO (Sim/Não)
<b>Passo 1 - Documentação</b>		
1	Abrir a Ajuda (Help) do sistema;	
<b>Passo 2 - Catálogo de Serviço</b>		
1	Criação do serviço:	
2	Nome do Serviço: "Erro no Aplicativo INTERNET EXPLORER";	
3	Tipo: "Incidente";	
4	Categoria: "Erro Aplicativos";	
5	Data de criação;	
6	Situação: Ativo;	
7	Descrição do Serviço	
8	O sistema deve gravar o novo serviço;	
9	O sistema deve registrar a última modificação no serviço	
<b>Passo 3 - Acordo de Nível de Serviço</b>		
1	Registrar um Acordo de Nível de Serviço:	
2	Título: "[CLIENTE] GOLD";	
3	Alvos de Tempo (padrão hh:mm):	
4	a) Prioridade 1: 0:30	
5	b) Prioridade 2: 0:40	
6	c) Prioridade 3: 0:50	
7	d) Prioridade 4: 1:00	
8	e) Prioridade 5: 1:10	
9	Tempo para escalonamento automático: 10 minutos (tempo decorrido após a última ocorrência no incidente ou requisição de serviço em que não aja nenhuma ação);	
10	Grupo para escalonamento automático: GERENTES	
11	O sistema deve gravar o acordo de nível de serviço;	
<b>Passo 4 - Cadastro de Contrato de Serviço</b>		
1	Registrar um Contrato:	
2	Cliente: "[CLIENTE]";	
3	Fornecedor: "CONTRATADA";	
4	Número: 123456	
5	Objeto: TEXTO QUALQUER QUE REPRESENTA O OBJETO DO CONTRATO (deve ser múltiplas linhas);	
6	Data do Contrato: 01/01/2013;	
7	Situação: Ativo;	

8	O sistema deve gravar o contrato;	
<b>Passo 5 - Fluxo de trabalho</b>		
1	Vincular criar um Fluxo de Trabalho:	
2	Nome: "INCIDENTE";	
3	O fluxo de trabalho deve ter no mínimo 3 (três) tarefas distintas realizadas por equipes diferentes, sendo 1 delas o Controle de Qualidade. Fluxo de trabalho deve ter também 1 (uma) estrutura de decisão e 1 (uma) tarefa de aprovação;	
4	O sistema deve gravar o fluxo de trabalho.	
<b>Passo 6 - Calendário</b>		
1	Vincular o serviço ao Contrato:	
2	Contrato: "[CLIENTE] x CONTRATADA";	
3	Serviço: Erro no Aplicativo INTERNET EXPLORER	
4	Vincular Calendário do serviço: 08:00 as 18:00 de segunda a sexta (não há trabalho no final de semana);	
5	Fluxo de trabalho: "INCIDENTE"	
6	Acordo de Nível de Serviço: "[CLIENTE] GOLD"	
7	O sistema deve realizar o vínculo.	
<b>Passo 7 - Gerenciamento de Incidente</b>		
1	Registrar 2 (dois) Incidentes com os seguintes dados:	
2	Origem: Telefone;	
3	Solicitante: Usuario 1;	
4	Serviço: Erro no Aplicativo INTERNET EXPLORER;	
5	Descrição do incidente: O usuário informa que ao abrir o Internet Explorer é apresentado uma mensagem com o seguinte erro "ERRO 12344";	
6	O sistema deve permitir vincular o IC do "Usuário 1";	
7	Urgência: Informada no momento da apresentação pela equipe da [CLIENTE];	
8	Impacto: Informada no momento da apresentação pela equipe da [CLIENTE];	
9	O sistema deve gravar o incidente e informar a prioridade (calculada pelo sistema com base na Urgência e Impacto, obedecendo ao estabelecido pelo ITIL 2011), e apresentar o número (gerado automaticamente pelo sistema) e o SLA (configurado conforme gestão de SLA);	
10	Após a gravação, o incidente deve ser apresentado em listagem para os técnicos vinculados aos grupos que possuem visualização (conforme configurações de permissões).	
11	O usuário solicitante deve receber email de abertura do incidente;	
12	7.1.13. O usuário solicitante entrará no portal para acompanhar o incidente aberto.	



13	Na sequência, após o registro no sistema, a Central de Atendimento deverá identificar e classificar o incidente, buscando as informações necessárias ao diagnóstico, de forma a resolvê-lo já no primeiro momento, com apoio da Base de Conhecimento. A Central de Atendimento deverá, ainda, contemplar as seguintes informações:	
14	Definir o tipo e a tarefa a ser realizada, obtida automaticamente pelo fluxo de trabalho vinculado ao serviço;	
15	Indicar o nome, e-mail, telefone, lotação, equipamento e/ou serviço a ser atendido;	
16	Descrever informações complementares;	
17	Rever urgência e impacto (se for o caso);	
18	Visualizar o nível de serviço estabelecido no contrato;	
19	Registrar os procedimentos adotados pelo atendimento de 1º nível;	
20	Registrar a causa do incidente;	
21	Registrar o detalhamento da causa;	
22	Registrar a categoria de solução;	
23	Registrar o fechamento do incidente (texto descritivo);	
24	Encerrar o incidente;	
25	O sistema deve encaminhar o incidente para o Controle de Qualidade (área ou técnico);	
26	O Controle de Qualidade encerra o incidente;	
27	O sistema deve gerar o email ao solicitante do encerramento do incidente (contendo link para a pesquisa de satisfação);	
28	O solicitante deve realizar a pesquisa de satisfação.	
29	A Central de Serviços encaminha/escalona o incidente não resolvido no N1 para área/grupo responsável pelo atendimento N2 do contrato em referência, conforme classificação do serviço e deve atender os passos a seguir:	
30	A contratada deverá iniciar o atendimento do incidente, visualizando data/hora limite para atendimento, conforme nível de serviço estabelecido;	
31	Possibilitar o registro no sistema data/hora que o atendimento é iniciado;	
32	Possibilitar o técnico responsável realizar a captura do incidente;	
33	O incidente deve ficar sem ação, até que possa ser gerado o atraso para demonstração de avisos.	
34	O sistema deve apresentar indicativos do atraso do incidente;	
35	Possibilitar o registro no sistema data/hora que o atendimento é concluído, bem como as atividades executadas e a solução e/ou o serviço realizado;	
36	Registrar a causa do incidente;	
37	Registrar o detalhamento da causa;	
38	Registrar a categoria de solução;	

39	Marcar a solução/resposta para ser gravada na base de conhecimento;	
40	Registrar o fechamento do incidente (texto descritivo);	
41	Encerrar o incidente;	
42	O sistema deve gerar o email ao solicitante do encerramento do incidente (contendo link para a pesquisa de satisfação);	
43	O solicitante deve realizar a pesquisa de satisfação;	
44	Verificar na base de conhecimento se a solução/resposta foi salva;	
45	Realizar a publicação do conhecimento salvo na base de conhecimento;	
<b>Passo 8 - Relatório e Dashboard</b>		
1	Entrar no módulo "Construtor de Relatórios" e apresentar informações extraídas;	
2	Entrar no módulo "Construtor de Relatórios" e criar um Gráfico e apresentar informações extraídas;	
3	Entrar no módulo "Construtor de Dashboards" e criar um Dashboard	
<b>Passo 9 - Relatório de Nivel de Serviço</b>		
1	Emissão de relatórios de Acordos de Níveis de Serviço:	
2	Emitir relatórios do sistema que comprovem o ocorrido no Passo 7 (1 SLA cumprido e outro não);	
3	Gerar informações gráficas sobre as pesquisas de satisfação realizadas no Passo 7;	
4	Gerar informações gráficas com as seguintes informações:	
	a) Quantitativos por situação;	
	b) Quantitativos por prioridade;	
	c) Quantitativos por Origem;	
	d) Quantitativos por Serviço;	
	e) Quantitativos por Contrato;	
	f) Quantitativos por Horário de Atendimento;	



Anexo VIII – Termo de Renúncia de Oferecimento de Proposta

<PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA>

### TERMO DE RENÚNCIA DE OFERECIMENTO DE PROPOSTA

À  
Comissão Especial de Organização e Avaliação de Chamadas de Oportunidades de  
Serviços em Nuvem - Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – Etice

Referência: Chamada de Oportunidade nº xxx/xxxx

Prezada Comissão,

Declaramos, na forma e sob as penas da Lei, que não ofereceremos proposta para a Chamada de Oportunidade nº xxx/xxxx, publicada em xxx de xxxx de xxxx, renunciando, assim, expressamente ao direito de recurso e ao prazo respectivo e concordando com o curso desta Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública, aderente ao Edital de Pré-Qualificação Permanente de Serviços em Nuvem Nº 001/ 2019 – ETICE.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021.

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
ASSINATURA / CARIMBO DE CNPJ  
(legível)

Empresa:  
Endereço:  
Telefone(s):  
CNPJ:  
Representante Legal:

Anexo IX – Perfis Técnicos

1. A tabela a seguir estabelece relação entre os perfis técnicos dos recursos a serem alocados na execução dos serviços e suas quantidades mínimas, obrigatórias em todo período contratual:

Item	Perfil Técnico	Requisito Técnico Mínimo Obrigatório de Enquadramento	Quantidade Mínima Obrigatória
1	Técnico de 1º. Nível	No mínimo, o Ensino Médio Completo de escolaridade, e comprovar experiência de, no mínimo, 6 meses de trabalho com atendimento ao cliente. Conhecimento em TI (office, instalação de softwares, aplicativos mobile, alteração de senhas, etc.) Desejável conhecimento em Itil v3 ou superior	9
2	Supervisor de Atendimento	Nível Superior em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI) ou Administração, ou áreas afins a estas, devidamente reconhecido pelo MEC. Possuir experiência mínima de 01 (um) ano em atividades de atendimento/liderança/supervisão de equipes de suporte em contratos de baixa a média complexidade e/ou empresas de pequeno porte. Certificação ITIL Foundation V3 ou superior	1



## Anexo X – Qualificação Técnica

- 1.1 Para habilitação no certame licitatório, a LICITANTE deverá juntamente com o envio da proposta, comprovar através da apresentação de certificados ou atestados, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:
- a) Serviço de Gestão de Atendimento em Service Desk em arquitetura WEB com utilização de sistema de gestão com notificação automática dos alertas para os responsáveis pelo tratamento e acompanhamento das demandas, além de interface com os indicadores de níveis de serviço de forma on-line.
  - b) Além disso, a LICITANTE deverá indicar em sua proposta qual Sistema Integrado de Gerenciamento de serviços que será utilizado no vindouro Contrato, incluindo folders, manuais etc.;
  - c) Atestado de capacidade técnica que comprove experiência na execução de serviços de forma remota, com duração mínima e ininterrupta de 12 (doze) meses, em serviço de suporte com central de serviços em 1º. Nível de atendimento, compreendendo volume de serviço igual ou superior a 12.000 ocorrências mensais, em atividades Service Desk com recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte técnico remoto, atualização de base de conhecimento e encerramento de solicitações (incidentes e requisições) de usuários, por meio da utilização de sistema de gestão de atendimento, de acordo com o padrão ITIL;
  - d) Serviços de implantação da central de serviços.
  - e) Prestação de serviços especializados de manutenção de equipamentos em informática, Service Desk/Help Desk.
  - f) Experiência na coordenação dos seguintes componentes, segundo as recomendações da biblioteca ITIL:
    - I. Processo de gerenciamento de incidentes;
    - II. Processo de gerenciamento de problemas;
    - III. Processo de gerenciamento de configurações;
    - IV. Processo de gerenciamento de mudanças;
- 1.2. Não será admitida a soma de atestados, por requisito, para o atingimento dos quantitativos mínimos acima listados. A vedação de somatório para os atestados se justifica na medida em a CONTRATANTE não pode assumir o risco de possíveis licitantes que não possuam a capacidade de atendimento de chamados mínima exigida no item anterior venham a se utilizar da soma de contratos menores para comprovar o atendimento ao requisito, uma vez que a capacidade de atender ao volume de chamados exigido neste Termo de Referência é condição indispensável para a regular execução do futuro contrato frente à alta demanda de atendimentos e chamados da CONTRATANTE, já devidamente exposta no presente documento. Ademais, a comprovação do atendimento a clientes distintos, que somados contenham os mesmos quantitativos exigidos para a CONTRATANTE, não comprova que a licitante tenha a capacidade necessária para o atendimento e manutenção de um ambiente similar a CONTRATANTE em um único contrato, fazendo com que a obrigatoriedade de atestado único seja requisito fundamental para o atingimento dos níveis de qualidade que se almeja com a futura contratação.
- 1.3. O atestado de capacidade técnica apresentado deverá conter informações que identifiquem o emissor e descreva as atividades realizadas, como por exemplo: o CNPJ e endereço da entidade

emitente, data de emissão, número e vigência do contrato, o nome, função e telefone do responsável e se a solução fornecida foi executada de forma satisfatória.

1.3.1. A comprovação de capacidade técnica estará sujeita à confirmação da veracidade de suas informações através de possíveis diligências bem como solicitar, sobre o serviço prestado, cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios, conforme prescreve o art. 43, § 3º, da Lei 8.666/93 9.3.5.

1.3.2. Os atestados deverão conter as informações necessárias para a averiguação dos critérios técnicos, não sendo aceitos atestados incompletos ou que não atendam claramente todas as exigências de cada item exigido.

1.4. A CONTRATADA deverá comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e durante a vigência contratual, sob pena de rescisão contratual, o atendimento das seguintes condições:

1.4.1. Declaração que irá prover pessoal técnico especializado, adequado e disponível 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:

- 01 (um) profissional com certificação PMP.
- 10 (dez) profissionais com certificação ITIL Foundation.
- 01 (um) profissionais com certificação ITIL Manager ou Expert.
- 02 (dois) profissionais com certificação técnica no Sistema de Gestão de serviços fornecido pela CONTRATADA.
- 01 (um) profissional com a Certificação CSM - Certified Scrum Master obtida pela Scrum Alliance

Obs.: Não será permitido, para efeito de comprovação de qualificação técnica, que um mesmo profissional possua mais de 01 (uma) certificação.

Obs.: Deverá ser apresentado currículo, certificações e declaração do profissional informando que está disponível e apto para desenvolver as atividades da função.