



TERMO DE REFERÊNCIA (TR) SERVICE DESK – nº 1108-26

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Definição do objeto

“Contratação de prestação de serviços especializados em Tecnologia da Informação (TI), atuando nos processos de suporte aos usuários do Município de São Bernardo do Campo dos recursos de Service Desk”, com base nos principais modelos de melhores práticas definidas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library®), conforme condições estabelecidas neste TR.

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT. MESES
1	Prestação de Serviços de Service Desk, com base nos principais modelos de melhores práticas definidas pela ITIL	Mensal	60

1.1.1.O objeto contratado, comum de mercado e de natureza contínua, deverá observar rigorosamente as especificações técnicas, condições de desempenho, níveis de serviço e demais exigências descritas neste TR e seus anexos, visando assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e resiliência operacional dos ativos de informação do Município de São Bernardo do Campo (MSBC).

1.1.2.**Escopo do Serviço:** Os serviços de suporte e administração deverão ser providos de forma a atender o especificado nos tópicos descritos neste TR.

1.2. Justificativa para a contratação

a) Descrição da situação atual

Atualmente, o Município já conta com o serviço de Service Desk implantado e disponível através do processo de contratação PC.2396/2020, cujo encerramento se dará em 18/02/2026.

Por se tratar de serviço comum, amplamente utilizado por empresas de vários seguimentos comerciais e órgãos públicos de todas as instâncias governamentais, tornou-se um recurso estratégico e de extrema importância para o bom funcionamento da máquina pública e que precisa ser ajustado ao crescimento natural da demanda Administrativa dos órgãos contratantes.



b) A justificativa para a quantidade a ser contratada

Trata-se da contratação de um único objeto (Prestação de Serviços de Service Desk) para atender as crescentes necessidades do Município.

Essa contratação também integra o plano de evolução contínua de tecnologia municipal, permitindo que a solução acompanhe as necessidades crescentes do ambiente tecnológico e incorpore, de forma planejada, recursos mais modernos, como a integração com sistemas diversos. Com isso, assegura-se não apenas a manutenção da estrutura, mas também sua capacidade de adaptação contínua, garantindo inovação, eficiência e excelência na prestação de serviços públicos à população.

c) Os resultados esperados com a contratação

A contratação do serviço de Service Desk visa atingir os seguintes resultados:

- I. Garantia da proteção, disponibilidade, integridade e confidencialidade dos dados dos sistemas e serviços de tecnologia da informação, mitigando riscos operacionais, tecnológicos e de segurança, em conformidade com os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e da norma ISO/IEC 27001.
- II. Assegurar a disponibilidade dos serviços tecnológicos, sob responsabilidade do Departamento de Tecnologia da Informação do Município de São Bernardo do Campo (DTI-MSBC), reduzindo riscos de indisponibilidade, falhas ou perdas de dados.
- III. Garantir a continuidade do serviço de Service Desk já implantado no Município e em pleno funcionamento, mitigando a possibilidade de interrupção no atendimento ao usuário final, risco de paralisação de atividades administrativas, indisponibilidade de sistemas e impacto direto na prestação de serviços ao cidadão, que podem causar graves prejuízos às atividades finalísticas do órgão.
- IV. Otimização do processo de atendimento ao usuário, proporcionando maior rapidez, confiabilidade e automação nas rotinas operacionais, além de reduzir o tempo de indisponibilidade dos serviços críticos.
- V. Integração nativa e homologada da solução de Service Desk com os ambientes virtualizados existentes, proporcionando facilidade de gestão, escalabilidade e eficiência operacional.
- VI. Garantia de que a solução acompanhe o crescimento das operações e incorpore, de forma estruturada e progressiva, recursos tecnológicos de última geração, com alta disponibilidade, segurança, rastreabilidade e aderência às normas de proteção de dados e segurança da informação.

d) O número de qualquer contrato ou ajuste vigente ou vencido para o mesmo objeto: Termo de Contrato SA.201.1 nº 11/2021, através do PC.2396/2020, com vigência até 17/02/2026.



2. FORMA DA CONTRATAÇÃO

2.1. Tipo de contratação: Licitação

2.2. Modalidade de licitação: Pregão – considerando que o objeto em questão se enquadra na categoria de serviços comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado. O procedimento ocorrerá pelo modo de disputa aberto, que é mais indicado para objetos desta categoria.

2.3. Indicação justificada da adoção ou não do sistema de registro de preços – SRP: A adoção do Sistema de Registro de Preços não se aplica, uma vez que a contratação será formalizada por meio de contrato administrativo com objeto, quantidade e prazo definidos, não se tratando de aquisição futura e eventual.

2.4. Indicação justificada do critério de julgamento da contratação: Menor Preço, visto que o objeto é comum e possui especificações técnicas e de qualidades claramente definidas neste TR de forma que o custo seja o fator preponderante para a seleção da proposta mais vantajosa.

2.5. Indicação justificada do critério de adjudicação da contratação: A adjudicação será realizada pelo critério de menor preço global, considerando tratar-se de solução integrada de prestação de serviços de Service Desk.

A adoção da adjudicação global justifica-se pela necessidade de execução unificada dos serviços de suporte técnico de 1º, 2º e 3º níveis, bem como pela interdependência operacional entre as atividades, incluindo atendimento aos usuários, gestão de chamados, cumprimento de níveis de serviço (SLA), operação em horário regular e regime de plantão.

A eventual fragmentação do objeto poderia comprometer a eficiência operacional, dificultar a gestão contratual, gerar riscos de descontinuidade do serviço e prejudicar a responsabilização pela execução.

A presente modelagem busca assegurar:

- a) A economicidade da contratação, evitando custos indiretos decorrentes da fragmentação;
- b) A eficiência operacional e a governança do serviço;
- c) A conformidade com requisitos de segurança da informação (ISO/IEC 27001), LGPD (Lei nº 13.709/2018) e demais normativos aplicáveis.

2.6. Indicação justificada da possibilidade de participação ou não de consórcios de empresas: Não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio.

A vedação justifica-se em razão da natureza do objeto, que demanda operação contínua, gestão centralizada, responsabilidade técnica unificada e resposta rápida a incidentes, características que exigem elevado grau de coordenação e integração.



2.7. Possibilidade de participação de pessoas físicas: Não será admitida a participação de pessoas físicas, considerando que o objeto exige estrutura organizacional, capacidade operacional e responsabilidade técnica compatíveis exclusivamente com pessoas jurídicas.

2.8. Possibilidade de participação de cooperativas: Não será admitida a participação de cooperativas, em razão da natureza do objeto, que exige gestão operacional contínua, padronização de processos, cumprimento rigoroso de níveis de serviço (SLA) e responsabilidade técnica centralizada, características incompatíveis com o modelo de gestão cooperativista.

2.9. Previsão de subcontratação parcial do objeto: Não será permitida a subcontratação, total ou parcial, dos serviços objeto desta contratação.

A vedação justifica-se pela natureza integrada dos serviços de Service Desk, que exige gestão centralizada, controle operacional contínuo, uniformidade de processos, padronização de atendimento e responsabilidade técnica unificada.

A subcontratação poderia comprometer a qualidade dos serviços, dificultar a fiscalização contratual, gerar fragmentação da responsabilidade e impactar negativamente o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

2.10. Indicação quanto a óbice para aplicação de adoção do tratamento diferenciado para microempresas, empresas de pequeno porte ou sociedades cooperativas, conforme disposto no art. 49 da Lei Complementar federal nº 123, de 2006, acompanhado da respectiva justificativa, quando for o caso: Será assegurado o tratamento diferenciado às microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP), nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, especialmente quanto:

- a) ao direito de preferência em caso de empate ficto, conforme disposto nos arts. 44 e 45;
- b) à possibilidade de regularização fiscal e trabalhista posterior, nos termos do art. 43.

2.11. Indicação quanto à possibilidade de aplicação de direito de preferência, previsto em Lei, quando o objeto assim permitir: Não se aplica o direito de preferência previsto em legislação específica, considerando que o objeto da contratação não se enquadra nas hipóteses legais que autorizam sua aplicação.

3. REQUISITOS DO FORNECEDOR

Todos os requisitos aqui descritos são proporcionais e tecnicamente fundamentados, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e orientações do TCE-SP. Buscam assegurar que apenas fornecedores com experiência mínima comprovada, equipe qualificada e estrutura robusta participem, mitigando riscos à execução de um serviço crítico para a continuidade dos serviços públicos digitais do MSBC.



3.1. Indicação justificada de necessidade de vistoria, ainda que facultativa

A realização de visita técnica é facultativa, todavia altamente recomendada, a fim de que as licitantes obtenham pleno conhecimento das condições técnicas, operacionais e ambientais necessárias para a correta formulação de suas propostas e para a execução integral do objeto, adotando os seguintes procedimentos:

- a) Atestado de visita técnica do local de execução dos serviços ou declaração expressa da licitante, onde deverá ser declarado que a licitante conheceu as especificações dos serviços, bem como os equipamentos urbanos com seus respectivos padrões construtivos, objeto desta licitação.
- b) Caso a licitante tenha interesse em realizar vistoria dos locais de execução dos serviços, estas deverão ser agendadas com antecedência, até o dia útil anterior à data de abertura da sessão pública do certame, mediante solicitação dirigida ao Departamento de Tecnologia da Informação (DTI-MSBC), por E-mail: suporte.informatica@saobernardo.sp.gov.br, ou por telefone: (11) 2630-5001 (Sr. Jeferson). A visita técnica poderá ser realizada de segunda a sexta-feira, das 09h às 16h.
- c) No ato da vistoria será fornecido à licitante o respectivo atestado, em impresso próprio, devidamente rubricado pelo funcionário do DTI-MSBC que acompanhou a vistoria, com o "DE ACORDO" do representante da licitante que procedeu a vistoria.
- d) Caso a empresa não realize a vistoria, deverá apresentar uma declaração formal, assinada sob as penalidades da lei, afirmando que possui pleno conhecimento das condições locais e das peculiaridades inerentes à execução do objeto deste edital, renunciando ao direito de alegar desconhecimento para quaisquer questionamentos futuros, sejam de ordem técnica ou financeira.

3.1.1.A visita técnica tem como objetivo permitir que os interessados:

- Avaliem as condições físicas, lógicas e operacionais do ambiente onde a solução será implementada;
- Esclareçam eventuais dúvidas relativas às instalações, às integrações tecnológicas, à infraestrutura existente, aos acessos, bem como a outros aspectos técnicos relevantes;
- Avaliem corretamente os requisitos para implantação, configuração, operação e manutenção da solução objeto desta contratação.

3.1.2.Responsabilidade da Licitante:

- Ao apresentar sua proposta, a licitante declara, para todos os fins de direito, que teve acesso suficiente a todas as informações necessárias, técnicas e operacionais, relativas à execução do objeto, sejam obtidas por meio da visita técnica ou por meio da análise completa dos documentos que integram este processo licitatório.



- Não serão aceitas, em qualquer hipótese, alegações posteriores de desconhecimento, dúvidas, omissões ou equívocos relativos às condições locais, técnicas ou operacionais, nem poderão ser pleiteadas alterações contratuais, reequilíbrio econômico-financeiro ou indenizações com fundamento em fatos que poderiam ter sido verificados mediante a visita técnica e/ou a adequada análise da documentação fornecida.

3.2. Indicação justificada da capacidade técnica a ser exigida do fornecedor

- I. A exigência de comprovação de capacitação técnica operacional é fundamental para garantir a segurança, confiabilidade e continuidade da solução de Service Desk, serviço único, integrado e de natureza crítica para a integridade dos dados, a continuidade dos serviços públicos digitais e a operação institucional do Município.
- II. Considerando que o objeto da contratação compreende a prestação de um serviço de Service Desk completo e integrado, englobando atendimento de 1º, 2º e 3º níveis, suporte remoto e presencial, cumprimento de Acordos de Nível de Serviço (SLA) e atendimento em regime 24x7, torna-se indispensável que o fornecedor comprove experiência prévia e capacidade técnica compatível com a complexidade e a criticidade do ambiente a ser atendido.
- III. Essa exigência se justifica em virtude da necessidade de assegurar que a empresa a ser contratada possua experiência prévia e mínima capacidade para:
 - a) Implementar, operar e gerenciar serviço de Service Desk integrado: A experiência em fornecer um serviço de Service Desk demonstra que a licitante domina a integração de diferentes tecnologias. Isso mitiga riscos de falhas na implementação e garante que todos os componentes trabalhem em sinergia.
 - b) Administrar Ambientes de TI de Grande Porte: A comprovação de experiência mínima no fornecimento do serviço em ambiente de TI com 50% do *baseline* deste certame, assegura que a licitante tem a estrutura e o *know-how* para lidar com a escala e a complexidade do ambiente do Município. Isso é vital para garantir que o serviço será administrado de forma eficiente, proativa e segura, prevenindo perda de dados e indisponibilidade. O percentual de 50% é um equilíbrio entre não restringir excessivamente a competitividade e ainda assim garantir um nível mínimo de experiência relevante, em conformidade com os princípios da razoabilidade e da ampla concorrência.
- IV. A solicitação de atestado(s) de capacidade técnica operacional expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado serve como um indicador objetivo e verificável da experiência e sucesso prévio da licitante em contextos semelhantes, minimizando os riscos para a Administração Pública e garantindo a contratação de uma empresa apta a executar o objeto com a qualidade e segurança necessárias.



- V. A exigência de qualificação técnica operacional específica, por meio de certificações reconhecidas, encontra-se diretamente relacionada à criticidade do objeto licitado, que envolve a proteção de dados sensíveis, a continuidade dos serviços públicos digitais e a operacionalização de ambientes híbridos (local e nuvem) de alta disponibilidade.
- VI. Em suma, a exigência da comprovação da qualificação dos profissionais a serem alocados na execução do contrato reflete a necessidade de contar com uma equipe minimamente qualificada para lidar com os desafios técnicos na prestação do serviço de Service Desk, assegurando um projeto bem-sucedido, seguro e alinhado às melhores práticas do mercado e, portanto, são exigências compatíveis, proporcionais, justificadas e alinhadas ao interesse público, não configurando restrição indevida à competitividade, conforme prevê a Lei Federal nº 14.133/2021, Art. 67, §§ 1º e 2º.
- VII. Tais certificações garantem:
- Que os profissionais possuem conhecimento prático e teórico aprofundado;
 - A capacidade da Contratada em implementar, gerir e sustentar o serviço proposto;
 - A mitigação de riscos operacionais, jurídicos, de conformidade e de segurança da informação.

3.2.1. Qualificação técnica

I. Capacidade Técnica Operacional

- Atestado(s), expedido(s) por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado, em nome da licitante, que demonstre(m) capacidade operacional na execução de serviços de complexidade tecnológica e operacional similar ou superior por meio da comprovação de execução dos serviços abaixo relacionados restrito às parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto desta licitação.
- A exigência de comprovação de experiência na prestação de serviços de Service Desk justifica-se pela natureza contínua e crítica do objeto, que envolve a gestão integrada de múltiplos níveis de atendimento (1º, 2º e 3º níveis), cumprimento de níveis de serviço (SLA) e atendimento a ambiente tecnológico de médio a grande porte.
 - A comprovação de experiência mínima de 12 (doze) meses visa assegurar que a licitante possui capacidade de sustentar a operação ao longo de um ciclo operacional completo, contemplando variações de demanda, gestão de equipe e manutenção dos serviços.
 - Adicionalmente, a exigência de comprovação em ambiente com volumetria mínima de ativos igual a, no mínimo 50% do ambiente estimado desta contratação, tem como objetivo garantir experiência em escala compatível, sem restringir indevidamente a competitividade.



- As exigências estabelecidas encontram-se alinhadas ao disposto no art. 67 da Lei nº 14.133/2021, sendo proporcionais, razoáveis e compatíveis com a complexidade do objeto, não configurando restrição indevida à participação de interessados.
- A empresa deverá comprovar experiência prévia na prestação de serviços de Service Desk, em operação contínua, pelo período mínimo de 12 (doze) meses, incluindo atendimento de 1º e 2º níveis com a finalidade de comprovação de mínima experiência no exercício dessas atividades ou funcionalidades similares às exigidas neste Termo de Referência, em ambientes operacionais compostos por, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) dos ativos declarados no subtópico **13.15.1.** deste TR.
- Para fins deste instrumento, considera-se "funcionalidades similares" a prestação de serviços que contemple, cumulativamente, os seguintes elementos: (i) atendimento de 1º nível (N1) por meio de central telefônica, chat ou e-mail; (ii) atendimento de 2º nível (N2) com suporte presencial em campo (Field Services); (iii) gerenciamento de chamados com registro, categorização, priorização e encerramento em ferramenta ITSM; (iv) cumprimento de Acordos de Nível de Serviço (SLA) formalmente estabelecidos; e (v) adoção de práticas alinhadas ao framework ITIL. A avaliação dos atestados apresentados pelos licitantes observará objetivamente esses critérios, vedada interpretação subjetiva ou discricionária pela Comissão de Contratação.

Comprovação de fornecimento do serviço				ATESTAÇÃO
ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	Unidade	Qtde	Qtde mínima exigida p/ comprovação
1	Fornecimento de serviços de Service Desk, incluindo atendimento de 1º e 2º níveis, com base nos principais modelos de melhores práticas definidas pela ITIL	Mensal	60	12

- b) A comprovação de fornecimento mencionado neste item poderá ser feita mediante apresentação de 01 (um) ou mais atestados referentes a um único ou a diversos contratos.
- c) O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica (Técnico Operacional), deverão ser elaborados contemplando as informações detalhadas do(s) fornecimento(s) ou serviço(s) prestado(s), sendo assinado(s) e com identificação do nome, cargo ou função do(s) emitente(s), estando sujeito(s) à faculdade prevista no artigo 64 da Lei Federal nº 14.133/2021 com suas alterações.



- II. Declaração expressa da licitante de que, caso seja declarada vencedora do certame, tem disponibilidade ou reúne condições de apresentar, dentro do prazo de 5 (cinco) dias, o que segue:
- a) Apresentar declaração de que disponibilizará ao Município a equipe técnica operacional mínima exigida de profissionais qualificados, certificados e especializados, composta por:

Descrição	Qtd
Coordenador de tempo integral	1
Atendentes de primeiro nível – N1 para atendimento através de telefone e chat (distribuídos de acordo com a demanda do horário do expediente administrativo do Município, incluindo da rede “ATENDE BEM”);	8
Analista de BackOffice para controle da qualidade, controle de filas de atendimento e encaminhamento dos chamados abertos via portal e e-mail;	2
Técnicos residentes no Paço Municipal (perfil de Field Services) para atendimento de segundo nível – N2 a fim de cobrir o regime de horário de atendimento, tanto para o Paço, como nas localidades próximas	2
Técnicos com veículos disponíveis para atendimento de Field Services – N2 nas demais unidades;	5
Técnicos de Hardware – N3, alocados no DTI para manutenção dos equipamentos que demandam troca de peças e reparo além dos chamados considerados críticos.	3

- b) Quanto a documentação obrigatória dos profissionais acima:
- Certificados e exigências dos profissionais exigidos que estão listados no ANEXO IV - REQUISITOS MÍNIMOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA OPERACIONAL, deste TR.

3.3. Indicação justificada da necessidade de apresentação de amostras e/ou catálogo: Não será exigida a apresentação de amostras e nem catálogos, considerando que as especificações do objeto podem ser verificadas de forma adequada por meio de documentação.

3.3.1. **Da Amostra:** Não se aplica, conforme justificado no item 3.3.

3.3.2. **Do Catálogo:** Não se aplica, conforme justificado no item 3.3.

3.3.3. **Da prova de conceito (Anexo III deste TR):**



- a) A licitante classificada em primeiro lugar será convocada na fase de julgamento, para que em até 5 (cinco) dias úteis realize a Prova de Conceito nas dependências do Depto de Tecnologia da Informação, sito à Praça Samuel Sabatini, nº 50 – 1º andar, durante o horário das 9:00 às 16:00hs, conforme agendamento prévio.
- b) A Prova de Conceito é um instrumento de investigação para fins de comprovação da sua capacidade de atender as condições das ferramentas apresentadas, de modo a garantir desempenho satisfatório durante a execução contratual, demonstrando o atendimento das funcionalidades essenciais e críticas da solução ofertada, estritamente relacionadas à operação do Service Desk, não se destinando à demonstração exaustiva de todas as funcionalidades acessórias da ferramenta.
- c) A Prova de Conceito poderá ser acompanhada por 1 (um) funcionário de qualquer uma das Licitantes qualificadas nas fases anteriores.
- d) A Prova de Conceito consistirá nos procedimentos que constam no Anexo III deste TR, vedada a adoção de critérios subjetivos ou não previstos.
- e) As demais licitantes serão convocadas para realização da Prova de Conceito, respeitando a ordem de classificação, caso não haja comprovação de atendimento das características técnicas e funcionalidades que ensejará a desclassificação da respectiva proposta.
- f) A aprovação na Prova de Conceito dependerá da demonstração satisfatória dos requisitos essenciais definidos no Anexo III, assegurado à licitante o direito ao contraditório quanto ao registro do resultado.
- g) A licitante que, convocada, não realizar a Prova de Conceito ou não obtiver aprovação, será desclassificada deste certame.
- h) Em caso de reprovação, será convocada a licitante subsequente, observada a ordem de classificação.

3.4. HABILITAÇÃO JURÍDICA

3.4.1. Pessoa Física: Não se aplica, conforme subtópicos **2.6 e 3.5.a).**

3.4.2. Pessoa Jurídica:

- a) **Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, todos devidamente registrados, em se tratando de sociedades empresariais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, ou;**



- b) Inscrição do Ato Constitutivo, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova da diretoria em exercício, devidamente registrado no órgão competente, ou;**
- c) Decreto de Autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País;**
- d) Quando se tratar de ME/EPP, comprovante de Microempreendedor Individual (MEI) e Empresa de Pequeno Porte (EPP)**
 - I. Para empresas registradas no Estado de São Paulo, a certidão pode ser emitida por meio do sítio oficial JUCESP Online, pelo link: <https://www.jucesponline.sp.gov.br/> selecionando o documento “Certidão simplificada”.
 - II. Para empresas de outros Estados, recomenda-se a consulta ao site da Junta Comercial correspondente ao Estado de registro da empresa. (JUCERJA, JUCEMG, JUCEPAR etc.)

3.5. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

- a) Prova de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);**
- b) Certidão Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa de Tributos Municipais Mobiliários, expedida no domicílio ou sede do licitante, relativa às taxas decorrentes do exercício do poder de polícia, compatíveis com o objeto da contratação;**
- c) Certidão Negativa ou positiva com efeito de negativa de Tributos Estaduais Inscritos em Dívida Ativa, expedida no local do domicílio ou sede da licitante, relativo aos tributos incidentes sobre o objeto desta licitação.**
- d) Certidão Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa relativa ao Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISS), expedida no domicílio ou sede do licitante; (item de utilização obrigatória exclusivamente nas contratações de serviços)**
- e) Certidão Negativa ou positiva com efeito de negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN);**
- f) Certificado de Regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), expedido pela Caixa Econômica Federal;**
- g) Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), conforme estabelecido na Lei Federal n.º 12.440 de 08 de julho de 2011.**



3.6. HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

Considerando que o objeto envolve prestação continuada de serviços críticos de suporte técnico, com necessidade de mobilização permanente de equipe, atendimento em múltiplos níveis, cobertura operacional contínua, deslocamentos, reposição de recursos e capacidade de absorção de oscilações de demanda, mostra-se necessária a exigência de qualificação econômico-financeira mínima da licitante, com vistas a reduzir riscos de descontinuidade contratual, inadimplemento operacional e comprometimento da execução. Os índices exigidos neste item foram definidos em patamar usual de mercado, sem caráter restritivo indevido, e visam apenas aferir a capacidade mínima da CONTRATADA para suportar a execução do contrato com estabilidade financeira.

Além da documentação já prevista, a licitante deverá comprovar sua capacidade econômico-financeira por meio dos seguintes documentos:

- a) **Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;**
- b) Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis dos 02 últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, mediante a comprovação dos seguintes índices contábeis:
 - I. Liquidez Geral superior ou igual a 1,00;
 - $\text{Liquidez Geral} = (\text{ativo circulante} + \text{realizável a longo prazo}) \div (\text{passivo circulante} + \text{exigível a longo prazo});$
 - II. Liquidez Corrente superior ou igual a 1,00;
 - $\text{Liquidez Corrente} = \text{ativo circulante} \div \text{passivo circulante};$
 - III. Quociente de Endividamento inferior ou igual a 0,50;
 - $\text{Quociente de Endividamento} = (\text{passivo circulante} + \text{exigível a longo prazo}) \div \text{ativo total}.$
- c) As Demonstrações contábeis deverão ser apresentadas da seguinte forma, alternativamente:
 - I. Cópia legível das páginas do LIVRO DIÁRIO, no qual tenham sido transcritos o Balanço e a Demonstração de Resultados do exercício. Apresentar a documentação assinada pelos sócios e pelo técnico em Ciências Contábeis legalmente habilitado, com os respectivos termos de abertura e de encerramento do livro registrados na Junta Comercial ou no Cartório de Registro Civil; ou
 - II. Escrituração Contábil Digital – ECD, composta por: Termo de Abertura e de Encerramento, recibo da entrega do Livro Digital, Balanço Patrimonial, Demonstrações de Resultados de Exercício, extraídos do Livro Digital.



- III. Publicação do Balanço Patrimonial e Demonstração de Resultado de Exercício e prova de seu arquivamento na Junta Comercial; ou
- d) As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.
- e) O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
- f) Comprovar através das Demonstrações Contábeis exigidas na letra “b)”, possuir patrimônio líquido não inferior à quantia de 10% do valor da contratação.
- g) Garantia de Proposta no valor de até 1% do valor estimado da contratação, conforme art. 58 §1º, da NLLC, em uma das seguintes modalidades:
- I. Em caso de moeda corrente, o valor da Garantia deverá ser devidamente recolhido no Banco do Brasil – 001, Agência: 0427-8, Conta Corrente nº 83.885-3, em nome do Município de São Bernardo do Campo – CNPJ: 46.523.239/0001-47, devendo uma cópia do recibo do depósito ser anexada à Documentação.
 - II. No caso das demais modalidades previstas no artigo 96 da Lei Federal nº. 14.133/21, com a apresentação do documento gerado da modalidade escolhida. A garantia anexada a documentação da licitante, após a Sessão Pública, será encaminhada ao Departamento do Tesouro – SEFAZ-2, afeto à Secretaria da Fazenda do Município, que realizará o depósito e expedirá o Recibo de Depósito de Caução. Tratando-se de fiança bancária, ficará sujeita à análise e aceitação pelo Departamento do Tesouro – SEFAZ-2 no que concerne aos limites de Exposição por Cliente, em conformidade com as normas estabelecidas pelo Banco Central do Brasil – BACEN. As garantias produzirão efeito somente após a sua validação pelo Município de São Bernardo do Campo e a sua invalidação será causa de inabilitação da licitante no certame.
- h) O prazo da garantia deverá ser de no mínimo 60 (sessenta) dias, a partir da data da documentação.
- i) A garantia será liberada após decorrido o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do contrato ou da data em que for declarada fracassada a licitação.
- j) A garantia efetuada pela licitante vencedora será substituída por ocasião da assinatura do contrato pela garantia definitiva, quando houver.



4. FORMALIZAÇÃO, PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO E POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO

- 4.1. Instrumento formalizador:** A contratação será formalizada por meio de Termo de Contrato Administrativo, que conterà todas as cláusulas técnicas, financeiras, de execução, fiscalização e de conformidade legal, em atendimento ao disposto nos arts. 89 a 92 da Lei nº 14.133/2021.
- 4.2. Prazo de vigência:** O prazo de vigência do contrato será de 60 (sessenta) meses a partir de sua assinatura.
- 4.3. Possibilidade de prorrogação:** O contrato, nos termos do art. 106 da Lei nº 14.133/2021, desde que mantidas as condições da contratação, devidamente justificado o interesse da Administração e formalizado através de Termo Aditivo, poderá ser prorrogado nos limites dispostos pela lei Federal nº 14.133/2021.
- 4.4. Motivos que fundamentam a escolha por prazo contratual superior a 12 (doze) meses:**
- a) O prazo de vigência do contrato será de 60 (sessenta) meses, contados a partir de sua assinatura, prorrogável nas hipóteses previstas no artigo 107 da Lei Federal nº 14.133/21.
 - b) A escolha por um prazo contratual superior a 12 (doze) meses fundamenta-se na estratégia administrativa de garantir a continuidade e estabilidade na prestação dos serviços, considerando a natureza do objeto.
 - c) Trata-se de uma contratação com características de execução duradoura, cujo ciclo operacional exige planejamento de médio prazo, em razão da necessidade de atualização permanente das ferramentas e manutenção ininterrupta do suporte junto as Unidades Administrativas do Município.
 - d) O prazo escolhido também contribui para a racionalização de processos internos, redução de custos operacionais relacionados à frequência de novas licitações e melhor aproveitamento dos recursos públicos, conferindo maior previsibilidade à gestão contratual e evitando descontinuidade dos serviços, objeto do contrato.
 - e) Esse contrato garante que a Prefeitura tenha por 5 (cinco) anos um serviço moderno e confiável para atender aos usuários do sistema de informática do Município.

5. MODELO DE GESTÃO

5.1. Gestor: Gisele dos Santos Venier, matrícula 56.333-0

E-mail: gisele.venier@saobernardo.sp.gov.br

Telefone: (11) 2630-5001

5.2. Substituto do gestor: André Aparecido Conde, matrícula 41.472-9

E-mail: andre.conde@saobernardo.sp.gov.br

Telefone: (11)2630-5075



5.3. Fiscal: Jeferson Lemos Loredo, matrícula 56.807-1

E-mail: jeferson.loredo@saobernardo.sp.gov.br

Telefone: (11) 2630-5013

5.4. Substituto do Fiscal: Marli Luiz, matrícula 47.667-2

E-mail: marli.luiz@saobernardo.sp.gov.br

Telefone: (11) 2630-5036

5.5. Da Fiscalização

5.5.1. Da Fiscalização e Acompanhamento Contratual:

A execução dos serviços, objeto desta contratação, será rigorosamente acompanhada, monitorada e fiscalizada pela Secretaria Municipal de Administração, por meio do DTI/MSBC, em conformidade com os dispositivos legais, as cláusulas contratuais e os termos deste Termo de Referência.

5.5.2. Competências do Gestor e Fiscal do Contrato:

a) Gestor do Contrato:

- I. Acompanhar a execução global do contrato;
- II. Controlar prazos, pagamentos, cronograma e obrigações contratuais;
- III. Emitir atesto das notas fiscais, condicionando o pagamento à execução efetiva dos serviços;
- IV. Instaurar, quando necessário, processos de apuração de inadimplemento ou penalidades.

b) Fiscal do Contrato:

- I. Acompanhar diariamente a execução dos serviços, garantindo a conformidade técnica, operacional e de segurança, em relação às especificações do Termo de Referência e do Contrato;
- II. Monitorar indicadores de desempenho (SLA) e disponibilidade dos serviços;
- III. Validar os relatórios operacionais e técnicos emitidos pela Contratada;
- IV. Verificar e homologar as rotinas dos serviços e demais funcionalidades;
- V. Reportar imediatamente qualquer não conformidade, falha ou risco identificado.
- VI. Acompanhar aspectos documentais, obrigações acessórias, regularidade fiscal e trabalhista da Contratada;
- VII. Validar documentos de controle contratual.

c) Atribuições Comuns:



- I. Solicitar esclarecimentos técnicos ou administrativos à Contratada, sempre que necessário;
- II. Determinar a imediata correção de não conformidades técnicas, operacionais ou administrativas;
- III. Recomendar a aplicação de sanções contratuais, quando for o caso, observando o contraditório e a ampla defesa.

d) Poderes e Limites da Fiscalização:

- I. A fiscalização não exime a Contratada de sua integral responsabilidade pela:
 - Qualidade dos serviços prestados;
 - Cumprimento das normas técnicas, legais e contratuais;
 - Observância às boas práticas de segurança da informação, proteção de dados, continuidade de negócios e gestão de serviços.
- II. A atuação dos fiscais não gera vínculo trabalhista entre a Administração e os funcionários ou subcontratados da Contratada.

e) Ferramentas de Fiscalização:

- I. A Secretaria Municipal de Administração, por meio do DTI, poderá adotar:
 - Sistemas informatizados de acompanhamento;
 - Dashboards de monitoramento operacional;
 - Checklists técnicos e operacionais;
 - Relatórios periódicos e auditorias internas;
 - Registros em atas, relatórios de visitas e inspeções.
- II. A presente cláusula de fiscalização está alinhada às exigências da Lei nº 14.133/2021 (Art. 117 e Art. 147), da LGPD (Arts. 46 a 49) e tem por objetivo assegurar:
 - A adequada execução do objeto contratado;
 - A proteção dos dados institucionais e pessoais tratados;
 - A mitigação de riscos operacionais, cibernéticos, jurídicos e administrativos;
 - E o zelo pelos princípios da legalidade, eficiência, economicidade, segurança da informação e proteção do interesse público.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A Contratada deverá cumprir integralmente o objeto definido neste Termo de Referência, observando os prazos, especificações técnicas e condições estabelecidas, além de assumir as seguintes obrigações gerais:



- a) Responsabilizar-se pela execução do objeto, com qualidade e conforme as exigências estabelecidas no edital, contrato e demais documentos da licitação;
- b) Arcar com todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, securitários e quaisquer outros decorrentes da execução do objeto, sem qualquer vínculo com a Administração Pública;
- c) Disponibilizar, quando aplicável, profissionais qualificados e os recursos necessários à adequada prestação dos serviços ou fornecimento dos bens;
- d) Responder por danos causados à Administração ou a terceiros, em decorrência de ação ou omissão, dolosa ou culposa, na execução do contrato;
- e) Cumprir as normas de segurança, saúde, meio ambiente, acessibilidade e demais legislações pertinentes ao objeto contratado;
- f) Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação exigidas na licitação;
- g) Facilitar a fiscalização e o acompanhamento da execução do contrato por parte da Administração, fornecendo todas as informações solicitadas.
- h) Execução Contratual e Gestão Operacional:
 - I. Executar fielmente o objeto contratual, de acordo com todas as cláusulas, condições, especificações técnicas e obrigações estabelecidas no Edital, neste TR e seus Anexos.
 - II. Fornecer, manter e operar todos os serviços, componentes, mão de obra, recursos tecnológicos e operacionais necessários para o pleno funcionamento do objeto contratado, sem qualquer custo adicional para o Município.
 - III. Realizar todos os serviços, entregas e obrigações dentro dos prazos e condições estabelecidos, inclusive os prazos de atendimento e solução previstos nos SLA's.
- i) Recursos Técnicos e Operacionais, fornecendo:
 - I. Toda a mão de obra especializada;
 - II. Profissionais capacitados e certificados;
 - III. Todos os equipamentos, licenças de software, ferramentas, acessórios, componentes de hardware (quando aplicável) e demais insumos necessários para execução plena do contrato.
 - IV. É vedado qualquer custo adicional ao Município fora dos valores contratados, salvo quando decorrente de aditivo formal.
- j) Capacitação e transferência de conhecimento, abrangendo:



- I. Operação;
- II. Gestão de serviços e replicação;
- III. Recuperação de desastres (Disaster Recovery).

Havendo a necessidade de treinamento, este deverá ser realizado sem custos adicionais, sempre que solicitado pela Contratante, durante toda a vigência do contrato.

k) Fiscalização e Acompanhamento:

- I. Submeter-se à fiscalização permanente do Município, devendo:
 - Fornecer acesso às informações operacionais;
 - Disponibilizar relatórios;
 - Atender a todas as solicitações de esclarecimento, informações e documentos relativos ao contrato.

l) Responsabilidades Contratuais, Legais e Trabalhistas:

- I. Responder integralmente, civil, administrativa, trabalhista, tributária e penalmente, por todas as obrigações decorrentes da execução do contrato, abrangendo:
 - Encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, securitários, civis e quaisquer outros incidentes sobre os serviços contratados.
- II. Manter regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária durante toda a execução do contrato.
- III. Manter legalizado, conforme legislação trabalhista, todo o pessoal empregado, não gerando qualquer vínculo trabalhista com o Município.

m) Responsabilidade Técnica, Operacional e pela Qualidade:

- I. Responder, integralmente, por perdas e danos causados ao Município ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de seus prepostos, subcontratados ou empregados.
- II. Garantir a qualidade técnica dos serviços, dos profissionais alocados, dos softwares e dos equipamentos utilizados.
- III. Responder pela imediata correção de qualquer não conformidade ou deficiência técnica apontada pela fiscalização do Município.

n) Substituição de Profissionais:

- I. A qualquer tempo, o Município poderá exigir a substituição de profissional que:



- Seja considerado tecnicamente inadequado;
 - Tenha conduta incompatível com a boa execução dos serviços.
- II. A substituição deverá ocorrer no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contadas da comunicação formal do Município.
- o) Confidencialidade e Proteção de Dados:**
- I. Atender integralmente às disposições da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), especialmente no que se refere à proteção dos dados pessoais tratados, à segurança da informação e à prevenção de vazamentos, perda, destruição ou acesso não autorizado.
 - II. Manter sigilo absoluto e irrestrito sobre todas as informações, dados, sistemas, documentos e quaisquer informações acessadas ou obtidas durante a execução dos serviços.
 - III. As informações tratadas são propriedade exclusiva do Município, não podendo ser copiadas, divulgadas, compartilhadas, publicadas ou utilizadas para qualquer outro fim, salvo mediante autorização formal do Município.
 - IV. A cláusula de confidencialidade permanece em vigor mesmo após o término do contrato.
- p) Comunicações, Intervenções e Manutenção:**
- I. Comunicar formalmente, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, a realização de qualquer:
 - Manutenção programada;
 - Intervenção que possa impactar a disponibilidade dos serviços contratados.
 - II. Em casos emergenciais ou incidentes críticos, a comunicação deverá ser imediata.
- q) Responsabilidade por Segurança da Informação e Continuidade de Serviços:**
- I. Garantir a segurança, confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações trafegadas e armazenadas pela solução, durante toda a execução do contrato.
- r) Responsabilidades Específicas Adicionais:**
- I. Realizar, previamente, inspeção técnica (site survey) no ambiente da Contratante, com a equipe do DTI/MSBC, antes do início dos serviços.
 - II. Observar rigorosamente as normas internas da Contratante, incluindo políticas de segurança da informação, acessos, disciplina, vestimenta, conduta, horário e restrições operacionais.



III. Os profissionais da Contratada deverão estar devidamente identificados, com crachá, uniforme ou vestimenta adequada, sempre que estiverem nas dependências da Contratante.

s) As obrigações aqui estabelecidas visam assegurar:

- I. O cumprimento dos princípios da eficiência, governança, integridade e segurança, previstos na Lei nº 14.133/2021, na LGPD e nas normas internacionais de segurança da informação e continuidade de negócios.
- II. A adequada execução do contrato;
- III. A proteção dos dados institucionais e pessoais da Administração Pública;
- IV. A mitigação de riscos operacionais, jurídicos e cibernéticos;

t) Indicação de Preposto Técnico e Gestor Operacional:

- I. A Contratada deverá indicar formalmente o **Preposto** apto a representá-la junto à Contratante, sem ônus ao Município, o qual responderá pela fiel execução do contrato e atuará como principal interlocutor técnico e operacional perante o Fiscal do Contrato.

Estas cláusulas representam condições técnicas indispensáveis para a proteção do interesse público, da segurança da informação e da governança dos serviços prestados ao Município.

7. REGIME DE EXECUÇÃO

7.1. Mecanismo de comunicação a serem estabelecidos entre a Unidade demandante e a Contratada: Toda comunicação formal entre CONTRATANTE e CONTRATADA deverá ser registrada por E-mail institucional, Sistema de chamados (Service Desk), Ata de reunião e/ou Ofício físico ou digital protocolado, sempre que o ato exigir tal formalidade.

7.1.1. Para tratativas de temas relacionados a impugnações e esclarecimentos, durante a fase do pregão, será disponibilizado no Edital um e-mail institucional para esta finalidade.

7.2. Descrição detalhada de como deve se dar a entrega do produto ou a execução dos serviços, contendo informações sobre etapas, rotinas de execução e periodicidade do serviço:

7.2.1. Conforme descrito no subtópico **13.14.** deste TR. Por se tratar de serviço contínuo, a aferição da entrega será realizada mensalmente, mediante relatório detalhado.

7.2.2. Os serviços serão executados no regime 24x7 = atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.

7.2.3. A entrega deve se dar em 4 (quatro) fases cronológicas:



- a) 1ª fase (preparação) – do dia 1 ao 30;
- b) 2ª fase (implantação piloto) – do dia 31 ao 60;
- c) 3ª fase (operação assistida) – do dia 61 ao 90;
- d) 4ª fase (operação definitiva) – do dia 91 até o final do contrato.

7.3. Prazo, local e horário para a entrega dos produtos ou para a execução do objeto:

- a) A entrega e execução do objeto será mensal, durante os 60 (sessenta) meses contados da data de assinatura do contrato;
- b) Prazo de entrega do projeto para realização da prova de conceito será de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da divulgação da vencedora do certame;
- c) Prazo para implantação das 4 fases do objeto está no subtópico **7.2.3.** deste TR;
- d) **Local:** Departamento de Tecnologia da Informação – SA.3, localizado no 1º andar do Paço Municipal, Praça Samuel Sabatini, nº 50, Centro – São Bernardo do Campo – CEP: 09750-901;
- e) **Horário:** Deverá seguir o cronograma de execução, em dias e horários comerciais e serviços em regime de plantão, fora do horário comercial, conforme exigências deste TR.

7.4. Forma de execução do objeto: O detalhamento da execução dos serviços, objeto do contrato, estão listados no subtópico **13.18.** deste TR, sendo que a Contratada será responsável por assegurar que o fornecimento ocorra de forma mensal, regular e adequada, sem prejuízo à Administração e conforme os padrões de qualidade exigidos. Os serviços serão executados da seguinte forma:

- a) Atendimento de 1º Nível (N1) – para atendimento através de telefone e chat, de acordo com a demanda do horário do expediente, inclusive do “Atende Bem”;
- b) Atendimento de 2º Nível (N2) – trata de demandas que não puderam ser resolvidas pelo N1 ou quando houver necessidade de suporte técnico local;
- c) Atendimento de 3º Nível (N3) – prestado no DTI, para manutenção dos equipamentos que demandam troca de peças e/ou chamados críticos;
- d) Coordenação – atividade em tempo integral com gerenciamento presencial da operação;
- e) Controle de qualidade e satisfação – controle de filas de atendimento;
- f) Serviço de atendimento 24hs – será prestado pelas equipes N1 e N2 em regime 24x7.

7.5. Cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas relevantes e seus respectivos prazos:

Conforme descrito nos subtópicos **13.14.** e **13.18.** deste TR, serão da seguinte forma:



7.5.1. Na primeira fase, de 1 a 30 dias:

- a) Reunião inicial de alinhamento;
- b) Plano de Trabalho e Matriz de Comunicação;
- c) Atendimento Piloto em N1 e N2;
- d) Capacitação inicial da equipe.

7.5.2. Na segunda fase, do dia 31 ao 60:

- a) Atendimento em N1 e N2;
- b) Configuração dos parâmetros (rede, servidores, links críticos);
- c) Ajustes de processos e integração com a Contratante;
- d) Relatório preliminar de desempenho.

7.5.3. Na terceira fase, do dia 61 ao 90:

- a) Atendimento pleno em todos os níveis (N1, N2 e N3);
- b) Consolidação e entrega de relatório;
- c) Revisão de SLAs e ajustes de processos;
- d) Treinamentos complementares (se aplicável);
- e) Relatório de fechamento da implantação.

7.5.4. Quarta fase, do dia 91 em diante:

- a) Início oficial da contagem de SLAs;
- b) Apuração mensal dos indicadores de desempenho;
- c) Relatórios mensais de SLA;
- d) Reuniões periódicas de acompanhamento e melhoria contínua.

7.6. Mecanismos para os casos em que houver a necessidade de materiais específicos, cuja previsibilidade não seja possível antes da contratação: Não se aplica.

7.7. Previsão dos recursos necessários para execução do contrato: Caberá à CONTRATADA a responsabilidade pela previsão e alocação de todos os recursos necessários aos seus funcionários, incluindo EPI's, se pertinente, além de crachás de identificação e uniformes, para que seus profissionais técnicos possam acessar as áreas internas da Contratante e realizarem os serviços, objetivando a perfeita execução do objeto, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.



- 7.8. Procedimentos, metodologias e tecnologias a serem empregada:** A execução do objeto requer que a CONTRATADA disponha dos recursos mínimos necessários à entrega do item, observadas as exigências técnicas e operacionais previstas, conforme descrito no tópico **13.** deste TR.
- 7.9. Deveres e disciplina exigidos da Contratada e de seus empregados, durante a execução do objeto:** A CONTRATADA deverá cumprir com pontualidade os prazos de entrega, responsabilizar-se pela qualidade dos serviços contratados, apresentar os documentos exigidos e manter conduta compatível com os princípios da Administração Pública durante os atos de entrega e comunicação.
- 7.10. Prazos e condições para recebimento provisório e definitivo do objeto:**
- 7.10.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente até o quinto dia útil do fechamento da manutenção mensal, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico.
- a) Para efeito de recebimento provisório, ao final do período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços em consonância com os indicadores previstos.
- 7.10.2. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 2(dois) dias uteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.
- 7.10.3. O objeto do contrato poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste TR e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 7.10.4. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, nos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.
- 7.11. Condições e prazo para que a Contratada substitua o objeto ou refaça o serviço rejeitado pela fiscalização:** Em caso de não conformidade técnica ou sensorial, a CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o serviço em que se verificarem vícios ou incorreções, conforme art. 119 da Lei 14133/2021, cabendo à fiscalização não atestar a última medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 7.12. Prazo de garantia ou de validade, a depender do objeto:** Não se aplica, por se tratar de prestação de serviços continuados, pelo período de 60 meses, aferidos mensalmente.



7.13. Condições e prazos para refazimento dos serviços ou para substituição de objeto, caso apresentem defeitos durante o prazo de garantia ou de validade:

- a) Provisoriamente, em até 03 (três) dias corridos, de forma sumária, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, com verificação posterior da conformidade do serviço com as exigências contratuais;
- b) Definitivamente, em até 05 (cinco) dias corridos, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

8. PREVISÃO DE PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL

8.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

- 8.2.** Der causa à inexecução parcial do contrato;
- 8.3.** Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 8.4.** Der causa à inexecução total do contrato;
- 8.5.** Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- 8.6.** Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- 8.7.** Praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 8.8.** Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 8.9.** Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

8.10. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- a) Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);**
- b) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos itens 8.3, 8.4 e 8.5, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);**
- c) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos itens 8.6, 8.7, 8.8 e 8.9, bem como nos itens 8.3, 8.4 e 8.5, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021);**
- d) Multa:**



- a. **Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10 (dez) dias ficando o Município autorizado a extinguir o contrato após este período;**
 - b. **Compensatória, para as infrações descritas nos itens 8.6 a 8.9, de 15% a 30% do valor do Contrato;**
 - c. **Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista no item 8.4, de 15% a 30% do valor do Contrato;**
 - d. **Para infração descrita no item 8.3, a multa será de 15% a 30% do valor do Contrato.**
 - e. **Para infrações descritas no item 8.5, a multa será de 0,5% a 15% do valor do Contrato.**
 - f. **Para a infração descrita no item 8.2, a multa será de 0,5% a 15% do valor do Contrato.**
- 8.11. A aplicação das sanções previstas no Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Município (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).**
- 8.12. Todas as sanções previstas no Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).**
- 8.13. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021)**
- 8.14. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Município ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada, se houver, ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).**
- 8.15. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.**
- 8.16. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.**
- 8.17. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):**
- a) **A natureza e a gravidade da infração cometida;**
 - b) **As peculiaridades do caso concreto;**



- c) As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) Os danos que dela provierem para o Município;
- e) A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

8.18. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

8.19. O Município deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

8.20. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos no Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

8.21. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

8.22. Os débitos do contratado para com o Município, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes do contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante.

9. PREVISÃO DE ADOÇÃO DE IMR, QUANDO EXIGÍVEL

9.1. O Instrumento de Medição de Resultados – IMR consiste no conjunto de critérios, indicadores e mecanismos definidos neste Termo de Referência para a mensuração objetiva da qualidade, eficiência e desempenho da prestação dos serviços contratados.



- 9.2. O não cumprimento dos níveis de serviço pactuados implicará a aplicação dos redutores financeiros e demais penalidades previstas, conforme critérios e percentuais definidos neste Termo de Referência, caracterizando, para todos os fins, o IMR aplicável ao contrato.
- 9.3. Para o presente objeto, a medição de resultados será realizada por meio dos Acordos de Nível de Serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência, os quais definem parâmetros mensuráveis, verificáveis e objetivamente comprováveis, bem como as situações caracterizadoras do não atingimento dos níveis de serviço esperados.
- 9.4. Durante a execução contratual, o fiscal técnico designado deverá acompanhar e avaliar continuamente a qualidade dos serviços prestados, intervindo sempre que constatadas falhas, irregularidades ou degradação do desempenho, solicitando à CONTRATADA as correções necessárias.
- 9.5. A avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços será formalizada periodicamente e apresentada ao preposto da CONTRATADA, servindo como base para fins de ateste, pagamento e eventual aplicação de redutores financeiros, nos termos do contrato.

10. FORMA DE PAGAMENTO

Os pagamentos se darão em 15 (quinze) dias fora a quinzena, após atestação e a emissão da nota fiscal.

11. CONDIÇÕES DE REAJUSTE

11.1. Da Revisão

11.1.1. A revisão dos preços contratados poderá ser pleiteada a qualquer tempo para o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, em decorrência de força maior, caso fortuito, fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, nos termos do art. 124, inciso II, alínea "d", da Lei nº 14.133/2021.

11.1.2. O requerimento expresso da CONTRATADA deverá ser instruído com prova robusta demonstrando a ocorrência do fato extraordinário, o nexo de causalidade direto com o aumento dos custos e a comprovação analítica de que o impacto inviabiliza a execução do objeto.

11.2. Dos Prazos para Resposta da Administração

11.2.1. O prazo para resposta da Administração aos pedidos para reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro será de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período.



11.2.2. O prazo estipulado no subitem anterior refere-se estritamente à emissão de resposta ao pedido, não implicando, em nenhuma hipótese, a concessão automática do benefício pleiteado pela CONTRATADA.

11.3. Da Repactuação:

11.3.1. Nos contratos de serviços contínuos com dedicação exclusiva ou predominância de mão de obra, os preços serão repactuados para a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, mediante requerimento expresso da CONTRATADA, devidamente protocolado no Serviço de Elaboração de Cálculos de Alterações Contratuais – SA-201.2, sito à Avenida Kennedy, nº 1.100, neste município - ou por meio eletrônico institucional - licitacao.reajuste@saobernardo.sp.gov.br, instruída com a demonstração analítica da variação dos custos e planilha de formação de preços atualizada.

11.3.2. Para os custos decorrentes de mão de obra, a data-base a ser considerada será a do acordo, da convenção coletiva ou do dissídio coletivo ao qual a proposta esteja vinculada.

11.3.3. Para os custos decorrentes de mercado (insumos, materiais, equipamentos e demais componentes), a data-base será a data da apresentação da proposta, o respectivo aumento será apurado mediante a aplicação do índice de reajustamento ICTI – Índice de Custo da Tecnologia da Informação.

11.3.4. A primeira repactuação observará o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data do orçamento a que a proposta se referir ou da última repactuação concedida, no que couber à parcela de custos correspondente.

11.3.5. Recebido o pedido devidamente instruído, a Administração manifestar-se-á no prazo **estabelecido na cláusula 11.2**, contado da data do fornecimento, pela CONTRATADA, **da documentação comprobatória da variação dos custos a serem repactuados**.

11.4. Em se tratando de contratação de serviços continuados com regime de dedicação de mão de obra predominante, a recomposição do equilíbrio econômico-financeiro observará, quanto aos custos de mão de obra, o regime de repactuação, nos termos da legislação aplicável.

11.5. A repactuação poderá ser concedida mediante requerimento da CONTRATADA, desde que demonstrada, de forma analítica, a variação dos custos que compõem a planilha contratual, especialmente aqueles decorrentes de acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho da categoria profissional envolvida na execução do contrato.

11.6. O deferimento, deferimento parcial ou indeferimento do pleito caberá à Administração, mediante análise técnica e jurídica.



12. GARANTIA CONTRATUAL:

- 12.1. A participante vencedora terá o prazo de 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, para a prestação da garantia quando optar pela modalidade prevista no inciso II do § 1º deste artigo.**
- 12.2. Antes da assinatura do contrato, a participante vencedora prestará garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, optando por uma das modalidades previstas nos incisos I a IV do § 1º do artigo 96 da Lei Federal nº 14.133/21, que deverá ter validade pelo período de vigência do contrato.**
- 12.3. No caso de depósitos em títulos da dívida pública, o Departamento do Tesouro Municipal, efetuará sua análise prévia visando verificar as condições de mensuração de valor e condições de resgate.**
- 12.4. No caso de depósito em fiança bancária, estas ficarão sujeitas à prévia aprovação pela Secretaria da Fazenda no que concerne aos limites de Exposição por Cliente, em conformidade com as normas estabelecidas pelo Banco Central do Brasil-BACEN.**
- 12.5. Caso o contrato decorrente desta licitação seja estendido ou prorrogado, a validade da garantia deverá ser renovada, de modo a abranger o período total de vigência do contrato.**
- 12.6. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração**
- 12.7. Para efeito de depósito de garantia considerar-se-á como valor do contrato o valor anual proposto.**
- 12.8. A garantia eventualmente conferida por seguro-garantia não pode se submeter a nenhuma forma de condição ou exceção quanto ao seu resgate, e deve ter sua vigência até o momento em que houver o total cumprimento das obrigações pela contratada e deverão fazer frente à todas as obrigações contratuais pactuadas, incluindo cobertura referente às ações trabalhistas e previdenciárias.**
- 12.9. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e desde que nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 12.6.**
- 12.10. Por se tratar de contratação de Service Desk de grande porte, a exigência de garantia contratual pode ser plenamente justificada com base na complexidade operacional, na criticidade do serviço e nos riscos envolvidos, em consonância com a Lei nº 14.133/2021, com base no que se segue:**
 - a) O Service Desk de grande porte envolve ambiente tecnológico heterogêneo, com múltiplos sistemas, plataformas, ferramentas, integrações, níveis de suporte (N1, N2, N3), equipe especializada, treinamentos contínuos, gestão de conhecimento, escalas 24x7 e capacidade de absorver picos de demanda. Falhas na execução podem gerar efeito cascata, impactando diversos serviços públicos essenciais.**



- b) O Service Desk é serviço transversal e estruturante, que sustenta a operação de áreas finalísticas do Município, onde indisponibilidades ou atendimento inadequado podem paralisar atividades institucionais, comprometer prazos legais e impactar na prestação de serviços ao cidadão.
- c) Service Desk envolve Acordos de Nível de Serviço (SLA) com metas rígidas (tempo de resposta, resolução, disponibilidade) e o descumprimento recorrente pode gerar multas. A garantia funciona como instrumento de pressão econômica preventiva, estimulando o fiel cumprimento das obrigações contratuais.
- d) A garantia visa reduzir risco de prejuízo ao erário, estimular a participação de empresas com capacidade financeira comprovada e contribuir para a seleção de fornecedores mais sólidos.
- e) não se trata de barreira à competitividade, mas de mecanismo proporcional à magnitude e aos riscos do contrato.

13. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS DO SERVIÇO A SER CONTRATADO

13.1. Especificações técnicas mínimas dos serviços

- a) As especificações técnicas mínimas dos serviços estão detalhadas neste TR e deverão ser plenamente atendidas pela Contratada, observando-se os seguintes critérios interpretativos:
 - I. Os termos “possui”, “permite”, “suporta” e “é” significam que a solução proposta deve incluir todos os componentes, licenças, recursos, acessórios, serviços e demais elementos necessários para o pleno funcionamento, operação, desempenho e segurança da funcionalidade descrita, sem ônus adicional à Contratante.
 - II. O termo “ou” indica que a especificação técnica poderá ser atendida por qualquer uma das alternativas listadas, desde que cada opção, individualmente, atenda integralmente aos requisitos funcionais, operacionais e de segurança descritos no item correspondente.
 - III. O termo “e” implica que todas as características, funcionalidades e condições listadas são de atendimento obrigatório de forma cumulativa, sem exceções.

A especificação dos requisitos considera os princípios da legalidade, eficiência, continuidade do serviço público, economicidade e segurança jurídica, conforme disposto na Lei nº 14.133/2021, especialmente nos artigos 11, 18 e 40, os quais impõem à Administração Pública o dever de estabelecer critérios objetivos e adequados à complexidade do objeto licitado, assegurando a melhor relação entre custo e benefício para a Administração e a mitigação de riscos operacionais e jurídicos.



- b) Com base na análise técnica detalhada das necessidades operacionais do Município de São Bernardo do Campo (MSBC), da situação atual da infraestrutura e da crescente criticidade dos serviços institucionais, este item define os requisitos mínimos obrigatórios para a contratação da solução de Service Desk.
- c) Além disso, os requisitos aqui estabelecidos encontram amparo direto nos artigos 46 a 49 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), que impõem ao controlador, neste caso, o Município, a adoção de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais e sensíveis contra acessos não autorizados, perda acidental, destruição e qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, às quais o Município busca aderência para reforçar sua governança digital e resiliência organizacional.

Do ponto de vista técnico, a solução de Service Desk deve contemplar, obrigatoriamente, as seguintes especificações técnicas a seguir.

13.2. ESCOPO DO SERVIÇO

13.2.1. Os serviços de suporte e administração descritos neste termo deverão ser providos de forma a atender aos níveis de serviço especificados no subtópico **13.11**.

13.3. Entende-se por SERVICE DESK o serviço que visa prover a continuidade – ou restabelecimento o mais rápido possível – dos serviços de TIC aos usuários que deles dependam, de forma a minimizar o impacto nos negócios causados por falhas no ambiente de informática ou telecomunicações, bem como a gestão dos processos (quando já definidos) ou definidos pela biblioteca ITIL.

13.4. Deve ser o único ponto de contato para os usuários solucionarem demandas relacionadas às suas atividades de TI cotidianas, devendo atender e controlar todos os incidentes e requisições de serviços, utilizando, para tanto, software fornecido pela Contratante para registrar e gerenciar estes eventos.

13.5. Cabe ao SERVICE DESK, dentre outras funções, o atendimento de suporte a microinformática, sendo:

13.5.1. **Atendimento de 1º Nível:** são atendentes de primeiro nível, como ponto único de contato, para atendimento através de telefone e chat (distribuídos de acordo com a demanda do horário do expediente administrativo do Município, incluindo da rede “ATENDE BEM”);

13.5.2. **Atendimento de 2º Nível:** é prestado pela equipe responsável pela solução de demandas que não forem resolvidas pelo atendimento de 1º nível ou quando existir a necessidade de suporte técnico local. Será executado por técnicos especializados através de visitas ao local do problema/incidente, com deslocamento a pé para locais vizinhos ao paço municipal ou motorizados as demais localidades, conforme estabelecidos nesse documento.



- 13.5.3. **Coordenação:** atividade de tempo integral, para o gerenciamento “in loco” de toda a Operação;
- 13.5.4. **Controle de Qualidade e Satisfação:** para controle da qualidade, controle de filas de atendimento e encaminhamento dos chamados abertos via portal e e-mail;
- 13.5.5. **Serviços de Monitoramento:** para monitorar todos os chamados, reportando às equipes especializadas quando houver qualquer evento alarmado pelo sistema, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo finais de semana e feriados e sem interrupções, com plantão para equipe de Nível 3.
- 13.5.6. **Serviços de Atendimento – 24 horas:** Será prestado por equipe de primeiro e segundo níveis, em regime 24x7 para atendimento aos chamados fora do horário de expediente.
- 13.5.7. **Atendimento 3º Nível - Manutenção de Equipamentos:** serviço prestado no DTI para manutenção dos equipamentos que demandam troca de peças e reparo além dos chamados considerados críticos.
- 13.5.8. **MANUTENÇÃO, PEÇAS, CONTINGÊNCIA E EQUIPAMENTOS OBSOLETOS**
- a) **FORNECIMENTO DE PEÇAS, COMPONENTES E MATERIAIS**
- I. O fornecimento de peças, componentes e materiais de reposição de uso recorrente integra o modelo de execução do serviço, tendo sido considerado na composição do custo global estimado da contratação, com base em histórico operacional, recorrência de chamados, perfil do parque tecnológico atendido e práticas observadas em contratações semelhantes. Tal previsão busca assegurar celeridade na recomposição da funcionalidade dos equipamentos, reduzir indisponibilidades e evitar paralisações operacionais decorrentes de aquisições avulsas de baixo valor e alta recorrência.
 - II. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de peças, componentes e materiais necessários à execução dos serviços de manutenção corretiva e preventiva de equipamentos de microinformática atendidos pelo Service Desk, incluindo, mas não se limitando a:
 - a. Computadores (desktops e notebooks);
 - b. Monitores;
 - c. Impressoras e multifuncionais;
 - d. No-breaks
 - e. Estabilizadores;
 - f. Periféricos e acessórios correlatos.



- III. O fornecimento de peças deverá contemplar, no mínimo, itens de reposição de uso recorrente, tais como:
- a. Memórias RAM;
 - b. Discos rígidos (HD) e unidades de estado sólido (SSD);
 - c. Fontes de alimentação;
 - d. Placas-mãe;
 - e. Ventoinhas (coolers);
 - f. Cabos, conectores e adaptadores;
 - g. Teclados, mouses e periféricos similares.
- IV. As peças fornecidas deverão ser novas, originais ou compatíveis, de qualidade similar ou superior às especificações dos fabricantes dos equipamentos, não sendo admitido o uso de peças reconhecidas, salvo mediante autorização expressa da CONTRATANTE.

b) ESTOQUE MÍNIMO OPERACIONAL E PEÇAS DE BACKUP

- I. A CONTRATADA deverá manter estoque mínimo operacional de peças, componentes e materiais de reposição, compatível com o porte do parque tecnológico atendido, com a finalidade de assegurar a continuidade dos serviços, a redução do tempo de indisponibilidade dos equipamentos e o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA), especialmente nos atendimentos classificados como críticos ou de alta recorrência.
- II. O estoque mínimo operacional deverá contemplar, preferencialmente, peças e componentes de uso recorrente no ambiente da CONTRATANTE, conforme quadro de referência mínima abaixo, podendo ser ajustado de comum acordo com a CONTRATANTE, de acordo com o perfil do parque tecnológico, histórico de chamados e demandas operacionais:

Quadro de Referência – Estoque Mínimo de Peças		
Item	Descrição	Quantidade mínima de referência
Memória RAM	Compatíveis com o parque instalado (DDR3, DDR4 ou superior)	10 unidades
Unidade de Armazenamento	SSD SATA e/ou NVMe	10 unidades
Fonte de Alimentação	Padrão ATX	05 unidades
Teclado	Padrão USB	20 unidades
Mouse	Padrão USB	20 unidades
Cabos e Conectores	Energia, HDMI, DisplayPort, USB	10 unidades por tipo
Ventoinhas (Coolers)	Compatíveis com os equipamentos atendidos	10 unidades



- III. As quantidades acima possuem caráter referencial mínimo, podendo ser revistas, ampliadas ou ajustadas pela CONTRATANTE a qualquer tempo, mediante avaliação técnica, sem caracterizar alteração do objeto contratual.
- IV. A CONTRATADA deverá, ainda, garantir capacidade de reposição complementar ou acesso rápido a peças de backup, por meio de seu laboratório técnico, rede logística ou fornecedores homologados, de forma a não comprometer os prazos de atendimento e solução previstos em SLA, inclusive em situações de pico de demanda, incidentes críticos ou falhas recorrentes.
- V. O controle do estoque, sua reposição e utilização deverão observar os procedimentos de governança, rastreabilidade e autorização definidos neste Termo de Referência, podendo a CONTRATANTE solicitar, a qualquer tempo, informações, relatórios ou comprovação da disponibilidade das peças.

c) CONTROLE, LIMITES E GOVERNANÇA DO FORNECIMENTO

- I. O fornecimento de peças será destinado exclusivamente à recomposição da funcionalidade dos equipamentos atendidos no âmbito deste contrato, sendo vedada sua utilização para ampliação de parque tecnológico ou modernização estrutural não prevista.
- II. Sempre que a substituição de peça implicar custo elevado ou caracterizar perda total do equipamento, a CONTRATADA deverá apresentar relatório técnico circunstanciado, contendo, no mínimo:
 - a. Diagnóstico detalhado;
 - b. Justificativa técnica para a substituição;
 - c. Indicação da peça necessária;
 - d. Avaliação de custo-benefício.
- III. A substituição somente poderá ser efetuada após ciência e concordância formal da CONTRATANTE, quando aplicável.

d) RESPONSABILIDADE E GARANTIA DAS PEÇAS

- I. A CONTRATADA será integralmente responsável pela qualidade, desempenho e garantia das peças fornecidas, respondendo por defeitos de fabricação, falhas prematuras ou incompatibilidades técnicas.
- II. As peças substituídas deverão possuir garantia mínima similar à praticada pelo fabricante ou, no mínimo, 90 (noventa) dias, contados a partir da data de instalação.



- III. As peças removidas deverão ser devidamente identificadas e disponibilizadas à CONTRATANTE, quando solicitado, para fins de auditoria, controle ou descarte ambientalmente adequado.

e) LABORATÓRIO DE CONTINGÊNCIA E SUPORTE AVANÇADO

- I. A exigência de laboratório técnico próprio ou sob responsabilidade da CONTRATADA tem por objetivo assegurar capacidade de diagnóstico avançado, testes e reparos especializados, garantindo maior agilidade na resolução de incidentes e cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no contrato. Tal estrutura mostra-se proporcional à criticidade dos serviços de suporte técnico e ao volume de equipamentos atendidos no ambiente tecnológico da Administração.
- II. A CONTRATADA deverá dispor de laboratório técnico próprio ou sob sua exclusiva responsabilidade, com capacidade técnica igual ou superior à necessária para execução dos serviços de manutenção, diagnóstico, reparo e testes de equipamentos atendidos no âmbito deste contrato, a ser utilizado como laboratório de contingência em situações de crise, incidentes críticos ou necessidade de manutenção para garantia do cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA).
- III. O laboratório deverá possuir infraestrutura, instrumentos, equipamentos, ferramentas e recursos técnicos compatíveis com o porte e a criticidade do ambiente da CONTRATANTE, permitindo a rápida recomposição da funcionalidade dos equipamentos afetados.
- IV. A CONTRATADA deverá assegurar que o laboratório de contingência possibilite o atendimento das demandas críticas dentro dos prazos de SLA estabelecidos neste Termo de Referência, independentemente da localização física do laboratório.
- V. Sempre que solicitado pela CONTRATANTE, os itens constantes das tabelas de instrumentos, equipamentos e acessórios exigidos neste Termo de Referência deverão ser repostos pela CONTRATADA no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, excetuadas as situações devidamente comprovadas de mau uso, vandalismo ou eventos extraordinários.
- VI. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar comprovação da existência, capacidade técnica e operacional do laboratório, inclusive por meio de documentação comprobatória, relatórios técnicos ou visita técnica.

f) EQUIPAMENTOS OBSOLETOS

- I. Os equipamentos que, em razão de obsolescência tecnológica, limitação de suporte do fabricante ou indisponibilidade de peças, dificultem ou impeçam o cumprimento dos prazos de atendimento e solução de incidentes, deverão ser objeto de avaliação técnica formal pela CONTRATADA.



- II. A avaliação deverá resultar na emissão obrigatória de laudo técnico circunstanciado, contendo, no mínimo:
 - a. Identificação do equipamento (marca, modelo, patrimônio e local);
 - b. Descrição detalhada da falha apresentada;
 - c. Justificativa técnica para caracterização da obsolescência;
 - d. Análise de viabilidade técnica de reparo;
 - e. Estimativa de custo do reparo;
 - f. Comparativo com o valor de mercado de equipamento novo de características técnicas similares;
 - g. Conclusão técnica quanto à recomendação de reparo ou substituição.
 - III. O laudo técnico deverá ser submetido à CONTRATANTE para análise e deliberação. Somente após manifestação formal da CONTRATANTE poderá haver flexibilização dos prazos de atendimento e solução previstos em SLA.
 - IV. Caso o laudo técnico seja acatado, os prazos de atendimento e resolução poderão ser excepcionalmente alongados, respeitado o limite máximo de 30 (trinta) dias corridos para a resolução definitiva do incidente, sem aplicação de penalidades à CONTRATADA no período autorizado.
 - V. O procedimento poderá ser aplicado tanto a equipamento individual quanto a linha ou modelo específico de equipamentos, desde que devidamente justificada a condição de obsolescência.
 - VI. Será considerado obsoleto o equipamento cujo custo estimado de reparo seja superior a 60% (sessenta por cento) do valor de mercado de um equipamento novo com características técnicas similares.
 - VII. A CONTRATADA deverá comprovar a condição de valor por meio de documentação idônea, devendo a caracterização da obsolescência ser ratificada formalmente pela CONTRATANTE.
 - VIII. A caracterização de equipamento obsoleto não obriga a CONTRATANTE à substituição imediata, servindo o laudo como subsídio técnico para decisão administrativa e planejamento orçamentário.
- g) EXCLUSÕES**
- I. Não estão incluídos no escopo deste contrato:



- a. Aquisição de novos equipamentos;
- b. Expansão de capacidade tecnológica;
- c. Modernizações estruturais;
- d. Substituições decorrentes de mau uso intencional, vandalismo ou eventos extraordinários devidamente comprovados.

13.6. REQUISITOS DO SERVIÇO:

- 13.6.1. Suporte de microinformática de 1º (primeiro) Nível – N1.
- 13.6.2. Suporte de microinformática de 2º (segundo) Nível – N2.
- 13.6.3. Suporte e Manutenção a Equipamentos – N3;
- 13.6.4. Coordenação da Operação;
- 13.6.5. Controle de Qualidade e Satisfação dos usuários;
- 13.6.6. Gerenciamento de atualizações de segurança e correções em cada dispositivo.
- 13.6.7. Procedimentos operacionais que permitam, no mínimo, o gerenciamento de requisições, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas e gerenciamento de ativos e configuração.

13.7. RESPONSABILIDADES DO SERVICE DESK:

- 13.7.1. Registrar todos os detalhes relevantes de incidentes e requisições de serviço, incluindo categorização e priorização.
- 13.7.2. Prover investigação e diagnóstico de primeiro nível para os incidentes e requisições de serviço.
- 13.7.3. Resolver incidentes e executar requisições de serviço quando dentro de seu escopo de ação.
- 13.7.4. Escalar incidentes e requisições de serviço quando não puder resolvê-los no tempo acordado, demandar atendimento presencial ou exigir conhecimentos não documentados.
- 13.7.5. Manter usuários informados do progresso dos incidentes e requisições de serviço.
- 13.7.6. Encerrar todos os incidentes resolvidos, requisições de serviços ou outras chamadas.
- 13.7.7. Conduzir pesquisas de satisfação com os usuários;
- 13.7.8. Monitorar os ativos e serviços providos pela Contratante conforme métricas descritas neste termo
- 13.7.9. Os serviços prestados pelo ponto único de contato do SERVICE DESK deverão ser executados nas instalações da Contratante.



13.7.10. O ponto único de contato do SERVICE DESK deverá atender chamados originados das seguintes fontes de entrada: Telefone, Correio eletrônico, Ferramenta de gestão de SERVICE DESK fornecida pela Contratante e chat (quando e se disponível na ferramenta fornecida).

13.7.11. O SERVICE DESK como ponto único de contato dos usuários, deverá designar chamados para os demais níveis de suporte de acordo com as habilidades e capacitação de cada nível de suporte, conforme tabela abaixo:

Nível de Suporte	Grupo de Atendimento	Condição para Designação de Chamados
Primeiro Nível	Remoto	Primeiro atendimento ao usuário ou retorno de atendimentos que não puderam ser resolvidos com um único contato.
Segundo Nível	Local	Atendimento de chamados que não possam ser realizados através de suporte remoto ou que precisem de presença física de um técnico de suporte.

13.7.12. DA MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

- a) Visando a correta interpretação das responsabilidades da Contratada e da Contratante, foi elaborada a matriz abaixo descrevendo o nível responsabilidade de cada um.
- b) Definições:

Cód.	Significado	Descrição
R	Responsável	Quem é responsável por executar a atividade.
C	Consultado	Quem deve ser consultado sobre a forma de execução da atividade.
I	Informado	Quem deve ser informado e fornecer informações sobre a atividade.

Cód.	Envolvido
EC	EMPRESA CONTRATADA.
D	CONTRATANTE

- c) Responsabilidade sobre os serviços/atividades do SERVICE DESK:



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Secretaria de Administração
Departamento de Tecnologia da Informação – SA.3

Nº	Atividade	EC	D
2	Divulgar as formas de acesso e treinar os usuários na utilização do <i>SERVICE DESK</i> .	I	R
3	Atendimento telefônico e registro de chamados dos usuários.	R	I
4	Registro de todos incidentes e requisições de serviços provenientes de usuários e alocar categorização e priorização.	R	I
5	Escalar incidentes e requisições de serviço que não poderão ser resolvidos de acordo com os tempos acordados.	R	C
6	Manter os usuários informados do progresso dos chamados.	R	I
7	Encerrar todos os incidentes, requisições e outras chamadas de acordo com aceite do usuário, respeitando-se o prazo máximo para envio do aceite.	R	I
8	Conduzir pesquisas de satisfação com os usuários quando acordado.	R	I
9	Atualizar o banco de dados de configuração quando acordado e autorizado.	R	I
10	Prover recursos e medição dos indicadores de desempenho.	R	I
11	Responder dúvidas técnicas documentadas referentes aos recursos tecnológicos do escopo do contrato.	R	C
12	Determinar regras para priorização de incidentes e requisições de serviços.	I	R
13	Manter registrada de forma correta a ordem cronológica, com data e hora, as atividades executadas para execução de requisições de serviços e solução de incidentes.	R	I
14	Treinar equipes de atendimento no escopo do serviço prestado.	R	C



Nº	Atividade	EC	D
15	Identificar necessidades de treinamento para os usuários baseado nos incidentes que ocorrem no <i>SERVICE DESK</i> .	R	C
16	Gerenciar a BASE DE CONHECIMENTO documentando soluções de incidentes e procedimentos para atendimento de requisições de serviço.	R	I
17	Aplicar atualizações de software e correções de segurança nos dispositivos de microinformática do parque computacional.	R	I

d) Responsabilidades específicas do serviço de GERENCIAMENTO DE INCIDENTES:

Nº	Atividade	EC	D
1	Definir e documentar o processo de gerenciamento de incidentes.	R	C
2	Gerenciar incidentes (registro, classificação, priorização, escalção e resolução).	R	I
3	Prover investigação e diagnóstico de primeiro nível para os incidentes.	R	I
4	Resolver incidentes passíveis de solução dentro do escopo dos serviços contratados.	R	I
5	Implementar e emitir relatórios de acompanhamento de incidentes.	R	I
6	Informar incidentes críticos para os responsáveis da Contratante quando não for possível atender o SLA.	R	I
7	Manter o acompanhamento do registro até a resolução do incidente, mesmo quando escalado para outros níveis de atendimento.	R	I
8	Documentar a solução dos incidentes antes de seu encerramento.	R	I
9	Fornecer informações para o <i>SERVICE DESK</i> atualizar a base de conhecimento de incidentes.	R	I



Nº	Atividade	EC	D
10	Corrigir falhas de hardware e software em equipamentos de microinformática, desde que não envolvam fornecimento de peças pela Contratada.	R	I
11	Fornecer peças para reposição de hardware, equipamentos de reposição, peças, acessórios, partes ou suprimentos dos equipamentos.	I	R
12	Reparar falhas funcionais nos sistemas corporativos e finalísticos pertencentes a Contratante que não possuam solução documentada.	I	R
13	Prover relatórios padronizados que devem incluir estatísticas sobre o total de incidentes, incidentes significativos e o status dos incidentes.	R	I
14	Resolver incidentes de acordo com os SLAs estabelecidos.	R	I
15	Tratar eventos e registros de incidentes relacionados a servidores.	R	I
16	Escalar incidentes de segurança que tragam ameaças a organização.	R	I

e) Responsabilidades específicas do SERVIÇO DE SUPORTE LOCAL:

Nº	Atividade	EC	D
1	Resolver incidentes que necessitem de presença física de técnico de atendimento.	R	I
2	Executar requisições de serviço que necessitem de presença física de um técnico de atendimento.	R	I
3	Prover recursos para deslocamento do técnico para o local de atendimento.	R	C
5	Locomover equipamento inclusos no escopo do contrato dentro das instalações físicas da Contratante	R	C

13.8. DAS ATIVIDADES E QUADRO MÍNIMO DE PESSOAL



13.8.1. Garantido os níveis de serviços (SLAs) especificados no subtópico **13.11.** a Contratada ficará, ainda assim, obrigada a garantir a permanência de um quadro mínimo de pessoas, nas dependências da CONTRATANTE, a saber:

a) **Durante o Horário Comercial:**

Descrição	Qtd	Atividade de Service Desk
Coordenador de tempo integral	1 (um)	✓ Coordenação da Operação, Priorização e ponto de contato.
Atendentes de primeiro nível – N1 para atendimento através de telefone e chat (distribuídos de acordo com a demanda do horário do expediente administrativo do Município, incluindo da rede “ATENDE BEM”);	7 (sete)	✓ Atendimento de 1º Nível; ✓ Serviços de Monitoramento.
Analista de BackOffice para controle da qualidade, controle de filas de atendimento e encaminhamento dos chamados abertos via portal e e-mail;	2 (dois)	✓ Controle de Qualidade e Satisfação.
Técnicos residentes no Paço Municipal (perfil de Field Services) – N2 para atendimento de segundo nível a fim de cobrir o regime de horário de atendimento, tanto para o Paço, como nas localidades próximas	2 (dois)	✓ Atendimento de 2º Nível.
Técnicos com veículos disponíveis para atendimento de Field Services – N2 nas demais unidades;	4 (quatro)	✓ Atendimento de 2º Nível.
Técnicos de Hardware – N3 alocados no DTI para manutenção dos equipamentos que demandam troca de peças e reparo além dos chamados considerados críticos.	3 (três)	✓ Atendimento de 3º Nível - Manutenção de Equipamentos.

b) **Durante o Horário de Plantão:**



Atendentes de primeiro nível para atendimento através de telefone, e-mail ou central de atendimento.	1 (um)	✓ Atendimento de 1º Nível; ✓ Serviços de Monitoramento.
Técnicos com veículos disponíveis para atendimento de Field Services nas demais unidades.	1 (um)	✓ Atendimento de 2º Nível.

13.8.2. Os Requisitos mínimos de qualificação técnica operacional para as atividades descritas acima encontram-se no ANEXO IV deste TR.

13.9. ESTRUTURA DE ATENDIMENTO DE SERVIÇOS:

13.9.1. Os serviços prestados pela Contratada deverão contemplar:

13.9.2. **1º Nível de Atendimento (Service Desk) via Central Telefônica com URA personalizada, chat, e-mail e acesso remoto:** Todo primeiro contato com a equipe técnica deverá ser realizado prioritariamente através de chat que será fornecido, instalado e configurado pela Contratada. A Central Telefônica com URA personalizada será fornecida pela Contratante. O processo de atendimento à distância será o ponto único de contato entre os usuários e o Serviço de Atendimento.

13.9.3. **2º Nível de Atendimento (Field Services):** Para o atendimento em campo nas localidades onde os problemas não foram solucionados pelo primeiro nível de atendimento.

13.9.4. **3º Nível de Atendimento (Hardware e Redes):** Para os atendimentos que demandem manutenção física de equipamentos de microinformática, diagnóstico avançado de falhas, reparos técnicos, substituição de componentes, testes especializados e demais atividades técnicas relacionadas ao hardware, incluindo, quando aplicável, a realização de serviços em laboratório técnico próprio da CONTRATADA.

Os atendimentos de 3º nível deverão observar os procedimentos de fornecimento de peças, controle, governança, utilização de laboratório de contingência e tratamento de equipamentos obsoletos previstos neste Termo de Referência, podendo os prazos de atendimento e solução ser ajustados mediante avaliação técnica e autorização formal da CONTRATANTE, nos casos previstos.

13.10. Regime de Atendimento:

13.10.1. A Contratada deverá considerar o seguinte regime de atendimento:

- a) **Plantão:** Segunda à Sexta-feira – das 19:00h às 7:00h, e nos sábados, domingos e feriados em período integral.



- b) **Horário Comercial:** Segunda à Sexta-feira – das 07:00h às 19:00h, exceto feriados para Service Desk (primeiro Nível) e técnicos residentes no Paço Municipal. Para atendimento de Field Services considerar o horário de atendimento das 08:00h às 18:00h.

13.11. NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

13.11.1. CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS

- a) Os chamados poderão ser priorizados por criticidade, dependendo do impacto que possam causar ao negócio do Contratante, sendo possíveis os seguintes níveis:
- I. **Nível “VIP”:** chamados referentes a problemas que afetam as atividades críticas para os usuários do Contratante, sem causar sua interrupção, mas degradando significante o desempenho, estes chamados normalmente serão provenientes dos seguintes cargos: Prefeito, Vice-Prefeito, Secretário, Secretário Adjunto, Chefe de Gabinete, Subprefeitos;
 - II. **Nível “Normal”:** chamados destinados ao esclarecimento de dúvidas, alterações no ambiente, bem como a problemas que afetem o desempenho e disponibilidade dos recursos computacionais relativos as atividades dos usuários;
 - III. **Nível “Crítico”:** chamados para restabelecer serviços críticos para a missão do Contratante que estejam parados ou apresentando falhas de funcionamento e que demandem ação imediata;
- b) O Contratante poderá, por interesse da Gestão e/ou Fiscalização Contratual, requerer a reclassificação de chamados para níveis menores ou maiores de criticidade ou mesmo um novo reagendamento.

13.11.2. CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS

- a) Cada chamado registrado deve ser para definição do nível de atendimento. Esse nível define a ordem de tratamento dos chamados, bem como outras questões relativas ao atendimento.
- b) O impacto mede a velocidade necessária com que o chamado deve ser solucionado.
- c) Os critérios para definição do impacto são os seguintes:
- I. **Impacto Alto:** Chamados reportados por usuários (Secretário (a), diretores, chefes, encarregados etc.) ligados às Unidades do Município, que afetam serviços essenciais (funerária, atende bem, unidades de saúde, Defesa Civil, Segurança Urbana, Serviços de atendimento ao Muncípe, lista de funcionários VIP...);
 - II. **Impacto Médio:** Chamados reportados por demais usuários das Unidade da Prefeitura, que afetam outros serviços prestados pelo Município (que não sejam essenciais), desde que afetem todos ou à maior parte dos usuários da organização.



III. **Impacto Baixo:** Chamados que afetam outros serviços prestados pelo Município (que não sejam essenciais), desde que afetem a menor parte dos usuários da organização.

13.11.3. Os critérios para definição da urgência de tratamento dos chamados são apresentados a seguir:

- a) **Urgência Baixa:** Chamados que não configura falha em serviço prestado pela organização, como por exemplo, requisições de serviço cujos procedimentos ainda não estão definidos ou dúvidas.
- b) **Urgência Média:** Reporte de falha que afeta a continuidade do serviço, para o qual existe alternativa conhecida de realização pelo usuário.
- c) **Urgência Alta:** Reporte de falha que impede a continuidade do serviço, para o qual não existe alternativa conhecida de realização pelo usuário.

13.11.4. A CONTRATADA deve prestar um serviço com qualidade, para tanto são estabelecidas regras, critérios e metas para os serviços prestados, por meio da definição de métricas, garantindo transparência no relacionamento entre o cliente e o setor responsável pela prestação dos serviços.

13.11.5. As métricas a serem consideradas são:

- a) **Tempo previsto de solução:** é o tempo dentro do qual o chamado deve ser resolvido e o serviço restabelecido. Este tempo é calculado em função do nível e priorização definidos durante sua classificação, de acordo com os critérios definidos e deve ter sua contabilização iniciada a partir do final do registro do chamado.
- b) **Tempo de atendimento:** é o tempo dentro do qual se deve fazer o registro e classificação dos chamados;
- c) **Métrica: Tempo de atendimento para registro e identificação**

Medida	Meta	Descrição
Tempo corrido, dentro do período de suporte definido	Até 15 minutos	Tempo decorrido entre a detecção, registro e classificação dos chamados.

d) **Métrica: Tempo de atendimento previsto de solução ou solução de contorno**

Medida	Tipo	Meta	Descrição
Tempo corrido, dentro do período de suporte definido	Chamado de Nível Crítico	Até 4 horas úteis	Tempo decorrido entre a classificação dos chamados e sua resolução, com o restabelecimento do serviço prestado.
	Chamado de Nível Alto / VIP	Até 6 horas úteis	
	Chamado de Nível Normal	Até 8 horas úteis	
	Chamado de Nível Baixo	Até 12 horas úteis	
	Planejado / Agendado	-	



13.12. ESTRUTURA PARA O SERVIÇO DE MONITORAMENTO.

13.12.1. O monitoramento de ativos é o processo de monitorização de múltiplos parâmetros de estado em tempo real para equipamentos, de tal modo que uma alteração significativa é indicativa de uma falha ou qualquer anormalidade, permitindo a manutenção preventiva antes da paralização do recurso. O Serviço de monitoramento deve ser feito pela ferramenta de gerenciamento fornecida pela CONTRATANTE.

13.12.2. O serviço de monitoramento será responsável pela análise dos ativos de tecnologia da informação abrangidos pelo escopo deste Termo de Referência, em regime integral 24x7 (disponibilidade de 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo finais de semana e feriados, e sem interrupções), conforme critérios definidos a seguir:

TIPOS	REQUISITOS
Monitoramento de disponibilidade e desempenho dos ativos de TI do escopo do contrato, em tempo real, por meio de ferramenta de monitoramento, com configuração de thresholds e geração de alertas, incluindo:	Exibição gráfica de indicadores de disponibilidade e desempenho;
	Monitoramento de sistemas operacionais Windows Server e demais sistemas suportados no escopo do contrato
	Verificação do status de serviços essenciais dos sistemas operacionais monitorados
	Notificação automática de eventos e alertas por e-mail
	Geração e envio de relatório mensal de disponibilidade e desempenho dos ativos monitorados.
	Envio de relatório mensal do monitoramento de disponibilidade e desempenho
Notificações e alertas gerados pela ferramenta de monitoramento, compreendendo:	Verificação sistemática dos eventos gerados;
	Recebimento e análise de eventos e notificações;
	Abertura de incidentes correlatos na ferramenta de Service Desk, quando aplicável;
	Apoio ao tratamento dos incidentes relacionados aos ativos monitorados, respeitados os limites de atuação definidos neste Termo de Referência,
	Configuração, ativação e desativação de agentes de monitoramento, bem como ajuste de thresholds, baselines e parâmetros de monitoramento.



13.12.3. **Administração do Sistema de Monitoramento**

Caberá à CONTRATADA a administração da solução de monitoramento utilizada no âmbito deste contrato, durante toda a sua vigência, restrita aos ativos e serviços abrangidos pelo escopo do Service Desk.

13.12.4. **Responsabilidades e Requisitos Mínimos da Contratada:**

- Definir, em conjunto com a CONTRATANTE, a matriz de comunicação dos itens monitorados, estabelecendo prioridades, níveis de criticidade e responsáveis pelas notificações;
- Comunicar tempestivamente a equipe técnica responsável pela solução dos incidentes, conforme o fluxo de atendimento e os níveis de suporte definidos neste Termo de Referência;
- Operar e manter atualizada a solução de monitoramento utilizada, garantindo seu funcionamento adequado para atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos;
- Definir e documentar os procedimentos de configuração e operação do monitoramento dos ativos incluídos no escopo do contrato, observadas as políticas e diretrizes da CONTRATANTE.

13.13. **MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS**

13.13.1. A apuração dos níveis mínimos dos serviços será realizada mensalmente, após a entrega pela Contratada da documentação comprobatória dos serviços efetuados;

13.13.2. Caso a eficiência no período de medição for inferior ao mínimo estabelecido no quadro a seguir, deverá ser aplicado redutor de fatura na medição dos serviços, conforme segue:

Indicador de Nível de Serviço	Meta	Meta Exigida	Desconto
Índice de chamados solucionados pelo 1º nível	$(\text{Total de chamados solucionados pelo 1º nível} \div \text{Total de chamados abertos}) \times 100$	$\geq 65\%$	0
		$< 65\%$ e $\geq 60\%$	3%
		$< 60\%$	5%
Índice de chamados solucionados pelo Field Services	$(\text{Total de chamados solucionados dentro da meta para o Field Services (segundo os níveis de serviço exigidos)} \div \text{Total de chamados solucionados no Field Services}) \times 100$	$\geq 85\%$	0
		$< 85\%$ e $\geq 80\%$	3%
		$< 80\%$	5%
Índice de reabertura de incidentes e requisições	$(\text{Total de chamados reabertos por não terem sido solucionados conforme pedido do usuário} \div \text{Total de chamados solucionados}) \times 100$	$\leq 5\%$	0
		$> 5\%$ e $\leq 8\%$	3%
		$> 10\%$	5%



13.14. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

Fase	Período	Principais Atividades/Entregáveis
Fase 1 – Preparação	Dia 1 a 30	<ul style="list-style-type: none">• Reunião inicial de alinhamento;• Plano de Trabalho e Matriz de Comunicação;• Atendimento Piloto em N1 e N2;• Capacitação inicial da equipe.
Fase 2 – Implantação Piloto	Dia 31 a 60	<ul style="list-style-type: none">e) Atendimento em N1 e N2;f) Configuração dos parâmetros (rede, servidores, links críticos);g) Ajustes de processos e integração com a Contratante;h) Relatório preliminar de desempenho;
Fase 3 – Operação Assistida	Dia 61 a 90	<ul style="list-style-type: none">f) Atendimento pleno em todos os níveis (N1, N2 e N3);g) Consolidação e entrega de relatório;h) Revisão de SLAs e ajustes de processos;i) Treinamentos complementares;j) Relatório de fechamento da implantação;
Fase 4 – Operação Definitiva	A partir do Dia 91	<ul style="list-style-type: none">e) Início oficial da contagem de SLAs;f) Apuração mensal dos indicadores de desempenho;g) Relatórios mensais de SLA;h) Reuniões periódicas de acompanhamento e melhoria contínua;

13.14.1. Período de 90 dias será considerado de estabilização operacional, destinado à configuração de ferramentas, capacitação de equipe, integração de processos e ajuste de procedimentos.

13.14.2. Durante o período de implantação dos serviços (Fases 1 a 3 do cronograma acima), compreendendo os 90 (noventa) primeiros dias contados da assinatura do contrato, não serão aplicadas multas ou penalidades previstas no TR referentes ao não atingimento de SLAs.

13.14.3. A partir do 91º (nonagésimo primeiro) dia de vigência contratual, iniciar-se-á a contagem plena dos indicadores de desempenho e a aplicação das penalidades estabelecidas em caso de descumprimento.



13.15. Dimensionamento do Ambiente

13.15.1. No quadro abaixo constam as informações dos equipamentos:

Quantidade	Tipo
7200	Computadores entre Microcomputadores, Notebook, Workstation (Estação de Trabalho) e All in One (AIO).
400	Tablets com Sistema Android.
50	Projetores.
30	Scanner de Mesa.
100	Nobreaks.
6	Plotter.
240	impressoras Laser/ Jato / Cartão e Térmicas
328	Impressoras/Multifuncionais
500	Estabilizador

13.16. No quadro abaixo constam as informações resumidas sobre os chamados efetuados em 2025 (Jan-Ago 2025).

Categoria	Total
Impressora	712
Sistemas	6494
Software/Aplicativo	3259
Hardware	1714
Redes	599
Atividades	354
Infraestrutura	23
Telefonia	73
Total Geral	13228



13.17. A Contratada deverá garantir atendimento no regime de plantão para as unidades da Segurança urbana (GCM, CIM, inspetorias, ...), Defesa Civil, Cemitérios, Serviço Funerário, além das unidades da Secretaria de Saúde como o Serviço de Verificação de Óbito, UPAS, SAMU, Divisão de Regulação Médica e UBS, todos os serviços de atendimento ao munícipe, e demais demandas sazonais de outras unidades.

13.18. SERVIÇOS COM NECESSIDADE DE EXECUÇÃO PERIÓDICA:

13.18.1. Trata-se de atividades que devem ser executadas pela Contratada em concomitância aos Serviços de Suporte 1º e 2º nível, sendo atividades de frequência:

a) Diária:

- I. Abertura e fechamento do turno de atendimento com checklist de disponibilidade de sistemas críticos.
- II. Atualização de status de chamados no Service Desk e comunicação proativa com usuários VIP.

b) Semanal:

- I. Revisão de filas de chamados abertos há mais de 5 dias.
- II. Análise de eventos de monitoramento (correlação de incidentes recorrentes).
- III. Validação de patches aplicados na semana e atualização de antivírus.
- IV. Geração de relatório de indisponibilidade de ativos.

c) Mensal:

- I. Rodada de atualização de segurança em servidores de rede.
- II. Consolidação de relatórios de SLA (1º e 2º nível, reabertura de chamados, incidentes críticos).
- III. Reunião mensal de acompanhamento (Contratante x Contratada) com análise de problemas crônicos.

d) Trimestral: Atualizar imagens de restauração das máquinas utilizadas na Prefeitura do Município de São Bernardo Do Campo, limitado a até 15 dias úteis para realização do serviço.

e) Semestral:

- I. Avaliação de satisfação dos usuários por meio de pesquisa ampla.
- II. Revisão contratual dos indicadores de desempenho e SLAs.



III. Relatório executivo consolidado com tendências semestrais de incidentes e recomendações de melhoria.

- f) **Anual:** Realização de inventários lógicos e físicos (presencial nos locais de utilização e em depósitos nas dependências do Município) de equipamentos de informática, com geração de planilha de localização de inventários em formato definido pela equipe técnica e quando for detectada a movimentação de algum equipamento, recolhimento de assinatura de termos de responsabilidade junto aos novos usuários, limitado a até 20 dias úteis para realização do serviço, gerando relatório a ser entregue à Contratante.

14. QUANTIDADE DOS ITENS A SEREM CONTRATADOS

A solução para o atendimento das necessidades do Município, se trata do fornecimento de um único objeto (Serviço de Service Desk) composto por cinco serviços interdependentes que contemplam características técnicas mínimas discriminadas no tópico 13.

15. CRITÉRIOS E PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE

- 15.1. A Contratada e os seus profissionais deverão observar os critérios e práticas de sustentabilidade e estar informados sobre as boas práticas voltadas ao consumo consciente, redução de desperdício e coleta seletiva, com o objetivo de contribuir para a preservação do meio ambiente e dos recursos públicos.
- 15.2. A empresa Contratada deverá se responsabilizar pelo recolhimento e destinação adequada dos resíduos, se existirem, decorrentes da contratação, incluindo as embalagens, comprometendo-se a declarar ou comprovar, sempre que solicitado pelo Município, os procedimentos adotados para a adequada gestão desses resíduos.

16. NAS CONTRATAÇÕES DE SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

16.1. Informações relativas à mão de obra:

- a) **Descrição das categorias:** Os serviços serão executados pelas seguintes categorias profissionais: (1) Coordenador de Service Desk; (2) Atendente de 1º Nível (N1); (3) Analista de BackOffice; (4) Técnico de Campo – Field Services N2; (5) Técnico de Hardware N3.
- b) **serviços a serem executados e atribuições de cada categoria:** Conforme descrito no item 13.8.1 deste TR, ao qual este capítulo se remete expressamente para evitar duplicidade.
- c) **quantidade de postos e empregados:**



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Secretaria de Administração
Departamento de Tecnologia da Informação – SA.3

Categoria	Qtd. Horário Comercial	Qtd. Plantão	Total
Coordenador de Service Desk	1	—	1
Atendente N1	7	1	8
Analista de BackOffice	2	—	2
Técnico Field Services N2 – Paço	2	—	2
Técnico Field Services N2 – Demais Unidades	4	1	5
Técnico de Hardware N3	3	—	3
TOTAL			21

- d) indicação de salário-base, com a respectiva justificativa dos valores, quando aplicável:** Os salários-base dos profissionais alocados deverão ser compatíveis com os pisos salariais estabelecidos pela Convenção Coletiva de Trabalho aplicável à categoria (vide alínea "I" abaixo), sendo vedado ao contratado remunerar os profissionais abaixo do piso vigente. A justificativa dos valores será demonstrada na planilha de formação de custos apresentada com a proposta, nos termos do art. 23 da Lei nº 14.133/2021 e do Capítulo III do Anexo VI do Decreto Municipal nº 22.260/2023.
- e) jornada de trabalho, intervalo intrajornada e horário de trabalho:**
- **Horário Comercial:** Segunda à sexta-feira, das 07h00 às 19h00 (N1 e técnicos residentes no Paço), e das 08h00 às 18h00 (técnicos Field Services demais unidades), exceto feriados. Jornada de 8 horas diárias com intervalo intrajornada mínimo de 1 hora, conforme art. 71 da CLT.
 - **Plantão:** Segunda à sexta-feira das 19h00 às 07h00, e sábados, domingos e feriados em período integral, operado por 1 Atendente N1 e 1 Técnico Field Services N2.
- f) especificação dos uniformes e equipamentos de proteção individual ou coletiva, por categoria, se necessário:** A CONTRATADA deverá fornecer uniformes padronizados com identificação da empresa e crachá de identificação pessoal a todos os profissionais alocados nas dependências da CONTRATANTE, sem custo ao Município. EPIs serão fornecidos quando aplicável às atividades de manutenção física de equipamentos (Técnicos N3), conforme NR-6.
- g) necessidade de folguistas, para substituição dos empregados nos intervalos intrajornada, quando aplicável:** A CONTRATADA deverá prever folguistas para garantir a cobertura ininterrupta do serviço de plantão 24x7, especialmente para os postos de Atendente N1 e Técnico Field Services N2 em regime de plantão, assegurando o cumprimento dos SLAs mesmo durante intervalos e substituições.



- h) **qualificação requerida da equipe técnica:** Conforme requisitos detalhados no ANEXO IV deste TR.
- i) **existência de adicionais específicos devidos por categoria ou profissional (por exemplo, adicional de insalubridade, noturno ou de periculosidade):**
- **Adicional noturno:** Aplicável aos profissionais em regime de plantão noturno (das 22h00 às 05h00), conforme art. 73 da CLT, percentual de 20% sobre o valor da hora normal.
 - **Adicional de hora extra:** Aplicável quando a jornada exceder o limite legal, conforme convenção coletiva aplicável.
 - Não se preveem adicionais de insalubridade ou periculosidade para as atividades descritas, salvo verificação superveniente fundamentada.
- j) **necessidade de reposição de empregados em férias e outros afastamentos:** A CONTRATADA deverá garantir a substituição imediata de profissionais em gozo de férias, licenças ou outros afastamentos, mantendo integralmente os quantitativos de postos definidos neste TR e os níveis de serviço pactuados, sem custo adicional ao Município.
- k) **previsão de utilização de horas-extras e, se for o caso, a quantidade:** A utilização de horas extras não é prevista como rotina. Poderá ocorrer em caráter eventual, mediante solicitação formal da CONTRATANTE em situações de incidentes críticos ou eventos extraordinários, devidamente justificados, observado o limite legal e o custo já incluso na formação de preços.
- l) **Convenção Coletiva de Trabalho aplicável às categorias envolvidas:** A CONTRATADA deverá observar a Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) da categoria profissional aplicável aos empregados alocados na execução dos serviços, vigente no âmbito do Município de São Bernardo do Campo – SP, registrada no Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). A CCT aplicável e sua data-base constituirão o parâmetro para cálculo da repactuação dos custos de mão de obra, nos termos do item 11.4 deste TR.
- m) **Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) relativa às categorias envolvidas:**

Categoria	CBO
Coordenador de Service Desk	1425-05 (Gerente de operações de serviços)
Atendente N1 / Analista BackOffice	3172-05 (Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação)
Técnico Field Services N2	3172-05 (Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação)
Técnico de Hardware N3	3171-05 (Técnico em manutenção de equipamentos de informática)



16.2. Descrição dos serviços que serão desenvolvidos e seu regime de execução:

Os serviços serão executados de forma contínua, em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, conforme escopo detalhado no item 13 deste TR, ao qual este capítulo se remete expressamente.

16.3. Indicação de pessoal técnico adequado, se aplicável:

Conforme qualificações mínimas exigidas no ANEXO IV deste TR.

16.4. Indicação de materiais de consumo, peças, equipamentos ou ferramentas de uso contínuo, quando necessário para a execução contratual.

A CONTRATADA deverá fornecer todos os equipamentos, ferramentas e insumos necessários à execução dos serviços, incluindo: computadores ou notebooks para os postos de trabalho, headsets para atendimento N1, veículos para Field Services N2 nas demais unidades, e kit de ferramentas para diagnóstico e manutenção de hardware (Técnicos N3), conforme detalhado no item 13.5 deste TR.

16.5. Indicação da vida útil de cada equipamento/ferramenta de uso contínuo, para cálculo do valor da depreciação.

Equipamento	Vida útil estimada
Computadores/Notebooks (postos de trabalho)	4 anos
Headsets	2 anos
Kit de ferramentas técnicas (N3)	3 anos
Veículos para Field Services	5 anos

SA.3, 30 de março de 2026

MARLI LUIZ

Diretora de Seção (Fiscal Substituta)

JEFERSON LEMOS LOREDO

Assessor de Direção (Fiscal)

ANDRÉ APARECIDO CONDE

Assessor de Governo (Gestor Substituto)

GISELE DOS SANTOS VENIER

Diretora de Departamento (Gestora)