

BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.
CONCORRÊNCIA Nº 0000018/2016.

O Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A., torna público que, até às 14 horas, do dia 20 de junho de 2016, impreterivelmente serão recebidos os documentos e proposta, para abertura da **Concorrência nº 0000018/2016, DO TIPO MENOR PREÇO, por item**, regida pela Lei Federal nº 8.666 de 21 de junho de 1993 e legislação pertinente, sujeitando-se às disposições da Lei Estadual nº 11.389 de 25 de novembro de 1999, nas dependências da Unidade de Licitações e Compras, situada na Rua General Câmara, 156, 4º andar, Bairro Centro Histórico - Porto Alegre - CEP 90010-230, fone (051) 3025.5800, fax (051) 3025-5874, para execução dos serviços indicados neste Edital e seu(s) anexo(s).

1. - OBJETO

- 1.1 - O objeto da presente licitação é a prestação de serviços de atendimento de telessuporte remoto e presencial, *Help Desk*, tipo ON SITE, 1º e 2º níveis, aos usuários de soluções de TI e controle de alertas nas telas de monitoração de ativos de TI, nas dependências do contratante, em Porto Alegre, com a utilização de ferramenta de Gestão de Serviços (Service Desk), conforme especificações constantes nos anexos, partes integrantes do presente edital.

2. - PARTICIPAÇÃO

- 2.1 - Somente poderão participar desta licitação os licitantes que satisfaçam as exigências deste edital e da Lei 8.666/93
- 2.2 - Os licitantes entregarão na recepção da Unidade de Licitações e Compras do Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A., até o dia e hora no preâmbulo fixados para recebimento e abertura, dois envelopes fechados, dirigidos a Comissão de Licitações, contendo o primeiro a documentação necessária à habilitação e o segundo à proposta. Ambos deverão trazer em seus subscritos as referências indicadas abaixo:
- BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.
Razão Social da empresa proponente.
 - CONCORRÊNCIA Nº 0000018/2016 - Banrisul – ENVELOPE N. 1
Documentos de Habilitação;
 - BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.
Razão Social da empresa proponente.
 - CONCORRÊNCIA Nº 0000018/2016 - Banrisul – ENVELOPE N. 2
Proposta.
- 2.3 - Não será permitida a participação de empresas em consórcio.
- 2.4 - Não será permitida a participação de cooperativas de mão-de-obra, de acordo com o **Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta**.
- 2.5 - Enquanto perdurarem os motivos determinantes de punições ou até que seja promovida a reabilitação, não poderão participar na presente licitação as empresas ou profissionais que tenham sofrido penalidades resultantes de contratos firmados anteriormente com o

Banco, na condição de prestadores de serviços, fornecedores, empreiteiros ou construtores, tais como suspensão, declaração de inidoneidade, bem como aqueles impedidos de operar com o Banco, por determinação do Banco Central do Brasil.

- 2.6 - A inversão dos documentos no interior dos envelopes, ou seja, a colocação da PROPOSTA no envelope dos documentos da HABILITAÇÃO, e vice-versa, acarretará a exclusão do licitante do certame.
- 2.7 - Os documentos necessários à participação no presente certame licitatório compreendendo os documentos referentes à habilitação e à proposta de preço, deverão conter rubrica do representante legal do licitante e estar numeradas sequencialmente, da primeira à última folha, de modo a refletir o seu número exato. A eventual falta de numeração e rubrica não acarretará a inabilitação ou desclassificação do licitante, porém será exigida na abertura dos invólucros a numeração e rubrica pelo representante da empresa licitante, quando presente na sessão.

3. - HABILITAÇÃO

- 3.1 - Para habilitação na presente Concorrência, os licitantes apresentarão a documentação conforme especificado abaixo:

3.1.1 - Jurídica

3.1.1.1. Registro comercial, no caso de empresa individual.

3.1.1.2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrados na Junta Comercial em se tratando de Sociedade Empresária e ou no caso de sociedades por ações, acompanhados de documentos de eleição de seus administradores, e no Cartório de Registro de Títulos Especiais em se tratando de Sociedades Simples.

3.1.1.3. Decreto de autorização devidamente arquivado na Junta Comercial em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País.

3.1.1.4 - Alvará de localização e funcionamento, em vigor na data de sua apresentação, expedido pela Prefeitura Municipal da jurisdição fiscal da matriz da pessoa jurídica.

3.1.1.5 – Prova de enquadramento em Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP, registrada pela Junta Comercial ou Cartório de Registros Especiais, caso se tratar dessas espécies.

3.1.2 - Fiscal

3.1.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).

3.1.2.2. Prova de regularidade com a Fazenda Federal, mediante apresentação da Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais e Certidão quanto a Dívida Ativa da União, com data de emissão não superior a 90 (noventa) dias, contados da data fixada para abertura desta licitação, para aquelas certidões que não contiverem prazo no seu corpo.

3.1.2.3. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual, do domicílio ou sede do Licitante, com data de emissão não superior a 90 (noventa) dias, contados da data fixada para abertura desta licitação, para aquelas Certidões que não contiverem prazo

3.1.2.4. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa ao exercício fiscal imediatamente anterior ao ano de realização da presente licitação, ou período mais recente.

3.1.2.5. Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com a atividade e objeto contratual.

3.1.2.6. Prova de Regularidade de situação com o INSS e FGTS.

3.1.2.7. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão apresentar os documentos, relativos a Regularidade Fiscal, mesmo que estes apresentem alguma restrição. (Lei Complementar nº 123/06).

3.1.3. - **Trabalhista**

3.1.3.1. Prova de Regularidade Trabalhista na forma da Lei 12.440 de 07 de julho de 2011.

3.1.4 - **Qualificação Técnica**

3.1.4.1. A qualificação técnica da licitante deverá obedecer ao disposto no item 3.1 do Termo de Referência, Anexo III do presente Edital.

3.1.5 - **Qualificação Econômico-Financeira**

3.1.5.1. Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor judicial da sede da pessoa jurídica, emitida há menos de 60 (sessenta) dias da data fixada para abertura da licitação.

3.1.5.2. Apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social já exigíveis e apresentados na forma da lei, com a indicação do número da(s) folha(s) do Livro Diário na(s) qual(ais) o mesmo se encontra transcrito, e data de autenticação do Livro.

3.1.5.3. O Licitante deverá preencher o modelo ACF (Anexo IV do Edital) - Análise Contábil da Capacidade Financeira de Licitante, conforme exigência do Decreto Estadual nº. 36.601, de 10.04.96. Para o preenchimento deste formulário, deverão ser utilizadas as Tabelas de Índices Contábeis-TIC e DECIL. Somente será considerada habilitada a empresa que obtiver, no mínimo, a nota final da Capacidade Financeira Relativa igual a 2,0 (dois). A empresa com nota inferior será preliminarmente inabilitada.

3.1.5.4. – O licitante que apresentar o Certificado emitido pela Contadoria e Auditoria Geral do Estado - CAGE, fica dispensado de apresentar o modelo ACF – Análise Contábil da Capacidade Financeira do Licitante, desde que esteja expresso, na referida Certidão, o valor do Patrimônio Líquido. Caso contrário permanece a obrigação da apresentação do Balanço Patrimonial e das Demonstrações Contábeis, exigidos nos subitens 3.1.5.2 e 3.1.5.3 deste edital.

3.1.6 - Declaração

3.1.6.1 - Declaração, assinada por quem de direito, por parte do licitante, de cumprimento da exigência de que trata o Inciso V do Artigo 27 da Lei 8.666/93, nos termos do Anexo II deste Edital.

3.1.6.2 – Prova de enquadramento em Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP, registrada pela Junta Comercial ou Cartório de Registros Especiais, caso se tratar dessas espécies.

Não terá direito aos privilégios estabelecidos nos artigos 42 ao 45 da Lei Complementar Federal nº 123/06, a Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte que não apresentar essa condição.

3.2 - O licitante que apresentar o Certificado de Fornecedor do Estado - CFE, emitido pela Central de Licitações do Estado - CELIC ou outro Certificado de Registro Cadastral - CRC, emitido por órgão da Administração Pública Federal ou Estadual, compatível com o objeto licitado, fica dispensado de apresentar os documentos que constem do corpo do CRC, em vigor na data da abertura. Os documentos cujas datas de validade estiverem vencidas, deverão ser regularizados e anexados ao certificado apresentado, sob pena de inabilitação.

3.2.1 - O licitante que fizer uso do Certificado de Fornecedor do Estado ou outro Certificado de Registro Cadastral, conforme disposto neste item, ficará obrigado a apresentar: **“Declaração, sob as penalidades legais, firmada pelo representante legal da licitante, de inexistência de fato impeditivo de habilitação ocorrido supervenientemente à sua inscrição no cadastro apresentado, ou à última atualização da sua documentação junto a tal cadastro, obrigando-se a declarar qualquer ocorrência, conforme dispõe o § 2º do Art. 32 da Lei 8.666/93”.**

3.3 - Os documentos referidos nos itens 3.1, 3.2 e 3.2.1, deverão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente. Poderão ser apresentados documentos extraídos via Internet, cuja aceitação fica condicionada a verificação de sua autenticidade através do acesso ao site do Órgão que os expediu.

3.3.1 - Os documentos solicitados neste edital deverão estar em plena vigência na data da abertura desta licitação. No caso de documentos que não tenham sua validade expressa e/ou legal, ou não tenha sido exigido prazo mínimo de emissão, serão considerados válidos pelo prazo de 90 (noventa) dias, contados da data de sua emissão.

4. - PROPOSTA

4.1 - A proposta deverá ser preenchida, datada e assinada, preferencialmente, na "Planilha de Orçamentos" anexa, não podendo ser manuscrita e nem conter rasuras, emendas e borrões ou entrelinhas, e nela farão constar:

4.1.1 – preços mensais e totais que deverão ser cotados em moeda corrente nacional, com todos os impostos, taxas ou outros ônus federais, estaduais e municipais, inclusos.

4.1.2 - razão social completa da empresa, endereço atualizado, telefone/fax/email(se houver), nº do CNPJ (que deverá ser o mesmo para participação na licitação).

- 4.2 - O valor proposto deverá representar o preço mensal e total de cada item da licitação.
- 4.3 - O Banco não aceitará propostas opcionais, portanto, o licitante deverá apresentar cotação única para cada item da licitação, sob pena de terem o referido item desclassificado.
- 4.4 - Em caso de conflito entre os valores propostos (mensal e total) será considerado o valor mensal.
- 4.5 - Serão desclassificadas as propostas que apresentarem valor global superior a R\$ 1.203.148,56 (valor máximo aceitável).
- 4.6 - Esta licitação é composta por único item, devendo os licitantes cotarem todos os seus subitens.

5. - VALIDADE DA PROPOSTA

- 5.1 - As propostas apresentadas neste certame terão o prazo de validade mínima de 60 (sessenta) dias a contar da data marcada para sua abertura.
- 5.2 - O prazo de validade das propostas, se necessário, poderá ser prorrogado mediante concordância dos licitantes.

6. - PAGAMENTO

- 6.1 - O pagamento será efetuado até o 4º (quarto) dia útil do mês seguinte ao da prestação dos serviços, mensalmente, por crédito em conta corrente mantida em qualquer das agências do contratante, em nome da contratada, conforme **cláusula quarta** da minuta de contrato anexa ao presente edital.

7 - DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

- 7.1 - Os valores do contrato não pagos na data de vencimento poderão ser corrigidos desde então até a data do efetivo pagamento, pela variação do IGP-M, ocorrida no período.

8. - GARANTIA

- 8.1 - A contratada dá e se obriga a manter durante toda a vigência do contrato, garantia por uma das modalidades previstas no art. 56 § 1º da Lei 8.666, de 21 de junho de 1993, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do preço global contratado, devendo apresentar o respectivo comprovante em até 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da data de início da vigência do contrato, sob pena de rescisão contratual e sanções administrativas cabíveis, de acordo com o previsto na **cláusula décima terceira** da minuta do contrato em anexo.

9. - REAJUSTE

- 9.1 - O preço do contrato será reajustado da seguinte forma:

I - Montante A: será reajustado na data-base da categoria, mediante apresentação de Acordo ou Convenção Coletiva, registrados no Tribunal Regional do Trabalho da Região, ou do Dissídio Coletivo devidamente homologado pelo Tribunal Superior do Trabalho.

II - Montante B: será reajustado, anualmente, na data de aniversário do contrato, pela

variação do IGPM, apurado pela Fundação Getúlio Vargas ou outro índice que vier a substituí-lo.

10. - DA VIGÊNCIA

10.1 - O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, podendo sua duração ser prorrogada nos termos do que dispõe o artigo 57 da Lei 8.666/93 e legislação pertinente.

11. - DO PRAZO E DO LOCAL DE EXECUÇÃO

11.1 - A prestação de todos os serviços de que trata esta licitação deverá iniciar no prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias úteis, contados da data de início da vigência do contrato.

11.2 - Os serviços serão executados na Unidade de Infraestrutura de Tecnologia do contratante, localizada na Rua Caldas Júnior, 120, 9º andar, Centro – Porto Alegre/RS, de acordo com o disposto na cláusula 2.5 da minuta de contrato anexa ao presente edital.

12. - ABERTURA DOS ENVELOPES E SUA APRECIÇÃO

12.1 - No dia, hora e local designados no preâmbulo deste Edital, presentes os licitantes ou seus representantes e as demais pessoas que queiram assistir ao ato, a Comissão procederá a abertura dos envelopes de número 1 e 2, se for o caso, e registrará em ata a presença dos participantes. Após a hora designada nenhum outro documento ou proposta serão aceitos pela Comissão.

13. - JULGAMENTO

13.1 - O julgamento desta licitação será efetuado pela Comissão de Licitações designada pela Diretoria do Banco, e realizar-se-á em duas fases:

13.1.1 - A FASE DE HABILITAÇÃO compreenderá a verificação e análise dos documentos apresentados no envelope - n. 1 - "DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO" de todos os licitantes quanto ao atendimento das exigências do presente Edital.

13.1.2 - A FASE DAS PROPOSTAS compreenderá a análise dos documentos apresentados no envelope - n. 2 - "PROPOSTA" dos licitantes habilitados. Ao licitante inabilitado será devolvido o envelope "Proposta" devidamente fechado.

O licitante inabilitado deverá retirar sua proposta no prazo máximo de 30 (trinta) dias consecutivos, contado da data da comunicação do resultado final desta licitação, reservando-se ao BANRISUL o direito de destruir os referidos invólucros e o respectivo conteúdo, caso não retirado pelo licitante nesse prazo.

13.1.3 - **Os resultados dos julgamentos e demais procedimentos relativos ao certame (agendamentos de aberturas, recursos, contra-razões e outros), serão divulgados de acordo com a legislação pertinente, bem como no "site" www.banrisul.com.br.**

13.2 - Das reuniões para abertura dos envelopes de habilitação e proposta serão lavradas atas circunstanciadas e distintas quando for o caso, as quais mencionarão todos os licitantes, os documentos apresentados, as reclamações feitas, bem como todas as demais ocorrências que interessem ao julgamento da licitação.

13.3 - As atas serão assinadas pelos membros da Comissão e por todos os licitantes presentes

13.4 - Fase de Habilitação:

13.4.1- Efetuados os procedimentos previstos no item 12, o Presidente da Comissão anunciará a abertura dos envelopes referentes aos documentos de habilitação, os quais serão rubricados, folha por folha, pela Comissão e pelos licitantes presentes ou seus representantes. Caso a Comissão julgue necessário, poderá suspender a reunião para análise da documentação, diligências e consultas, marcando nova data, horário e local para comunicação de suas decisões e prosseguimento dos trabalhos;

13.4.2 - Ocorrendo a hipótese prevista no subitem anterior, todos os documentos de habilitação e os envelopes que contenham as propostas, devidamente fechados, serão rubricados pelos membros da Comissão e pelos licitantes presentes ou seus representantes, ficando em poder daquela até que seja decidida a habilitação;

13.4.3 - A Comissão manterá em seu poder os envelopes com as propostas dos licitantes inabilitados, devidamente fechados e rubricados, até o término do período recursal de que trata o artigo 109 da Lei 8.666/93.

13.4.4 - Será inabilitado o licitante que apresentar documentação de habilitação em desacordo com o estabelecido nos itens 3.1, 3.2, 3.2.1 e 3.3. Só os licitantes habilitados passarão à fase das propostas.

13.4.5 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal da Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, serão aplicadas as determinações constantes nos Artigos 42 e 43 e seus parágrafos, da Lei Complementar 123/2006.

13.4.6 – Não sendo necessária a suspensão da reunião para análise da documentação ou realização de diligências ou consultas, a Comissão decidirá sobre a habilitação de cada licitante. Estando todos os licitantes presentes na reunião e havendo desistência (renúncia) expressa de interpor recurso, intenção esta que deverá constar da ata, passar-se-á, na mesma reunião, à fase das propostas.

13.5 - Fase das Propostas

13.5.1 - Decidida a habilitação, na forma como previsto no subitem 13.4.5, ou após o julgamento dos recursos interpostos, proceder-se-á a abertura dos envelopes referentes às propostas as quais serão rubricadas, folha por folha, pela Comissão e pelos licitantes presentes ou seus representantes.

13.5.2 - Uma vez abertas as propostas, não serão admitidos cancelamentos, retificações de preços ou alterações nas condições estabelecidas.

13.5.3 - É facultada à Comissão, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

13.5.4 - A Comissão, necessitando esclarecimentos de ordem técnica, poderá valer-se do parecer das áreas técnicas especializadas do Banco para aferição do atendimento das especificações contidas neste processo licitatório, no sentido de verificar a consistência dos dados ofertados pelos licitantes, considerando a veracidade de

informações e circunstâncias pertinentes.

13.6 - Critério de julgamento

- 13.6.1 - Esta licitação é do tipo menor preço e visa selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, determinando que será vencedor o licitante que apresentar a proposta de acordo com as especificações estabelecidas neste Edital e ofertar o menor preço.
- 13.6.2 - O Banco analisará, em separado, cada item (OBJETO) da licitação para julgamento sob regime de menor preço.
- 13.6.3 - No caso de empate entre 02 (duas) ou mais propostas e após obedecido ao disposto no § 2º do art. 3º da Lei 8.666/93, a classificação se dará por sorteio, realizado em ato público, para o qual serão convocados todos os licitantes.
- 13.6.4 - Será assegurada como critério de desempate, preferência de contratação para as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, conforme a Lei Complementar Federal nº 123/06;
- 13.6.5 Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte sejam iguais ou até 10% (dez por cento) superiores à proposta mais bem classificada;
- 13.6.6 Não ocorrerá o empate se a proposta mais bem classificada já for de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte.
- 13.6.7 Ocorrendo o empate, a Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado.
A proposta deverá ser apresentada no prazo de 02 (dois) dias úteis, a contar da publicação da Ata de Classificação de Propostas, em envelope fechado, devidamente identificado, devendo ser entregue no endereço constante no preâmbulo deste edital, através de seu representante legal, sob pena de preclusão. As propostas serão abertas em sessão pública, com data e horário previamente agendado e publicado na referida ata, que será divulgada no mural da Unidade de Licitações e Compras e no "site" www.banrisul.com.br
- 13.6.8 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte que se encontrem no intervalo estabelecido no item 13.6.5, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 13.6.9 Não ocorrendo a contratação da Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte conforme o item 13.6.7, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 13.6.5, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito, que ocorrerá na mesma sessão.
- 13.6.10 Não ocorrendo a contratação nos termos previstos nos subitens 13.6.5 e seguintes, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, ou seja, da empresa que não se enquadra como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte que apresentou a melhor proposta.

14. - PENALIDADES E MULTAS

14.1 - A contratada sujeita-se às penalidades e multas previstas na **cláusula décima sexta** da minuta de contrato anexa ao presente edital, garantida a defesa prévia, nos termos da Lei 8.666/93.

15. - RESCISÃO

15.1 - O contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas nos artigos 77 a 80 da Lei Federal 8.666/93.

16. - RECURSOS

16.1 - Das decisões proferidas pela Comissão de Licitações caberá recurso no prazo de 5 (cinco) dias úteis, na forma do art. 109 da Lei 8.666/93, para a autoridade que designar a licitação, interposto por escrito e entregue, mediante protocolo, na recepção da Unidade de Licitações e Compras, conforme endereço indicado no preâmbulo deste edital, impreterivelmente no horário compreendido entre 10 horas e 16 horas.

16.2 - Interposto recurso, nos termos do item 16.1 deste edital, dele se dará ciência formalmente aos demais licitantes, que poderão interpor contrarrazões no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

17. - DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 - As consultas interpretativas deste edital, deverão ser formuladas por escrito e entregues, mediante protocolo, na recepção da Unidade de Licitações e Compras conforme endereço indicado no preâmbulo, até dez (10) dias antes da data fixada para o recebimento das propostas.

As consultas recebidas e as respectivas respostas, em relação ao presente edital, encontrar-se-ão a disposição dos interessados na recepção da Unidade de Licitações e Compras.

17.2 - Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão de Licitações que a eles aplicará as disposições da Lei 8.666/93 e ainda disposições supletivas, se couber, desde que não venha conflitar com a referida legislação.

17.3 - Fica desde logo esclarecido que todos os participantes desta Concorrência, pelo simples fato de nela licitarem, sujeitam-se a todos os seus termos, condições, normas, especificações e detalhes, comprometendo-se a cumpri-la plenamente, independentemente de qualquer manifestação expressa ou tácita.

17.4 - A Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte que apresentar documentos com restrições conforme o subitem 3.1.2.7, tem assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da publicação da adjudicação da licitação, para apresentar as respectivas certidões negativas ou positivas com efeito de negativas.

17.5 - Os participantes da abertura da licitação serão limitados ao máximo de 02 (dois) representantes por licitante.

17.6 - A administração do Banco poderá revogar ou anular, parcialmente ou na sua totalidade esta Concorrência, observadas as disposições do art. 49 da Lei 8.666/93.

- 17.7 - O licitante homologado vencedor da presente licitação, terá até 10 (dez) dias corridos para assinatura do contrato, quando for o caso, contados a partir da comunicação efetuada pelo Banco. Caso não seja respeitado o prazo determinado, o Banco poderá cancelar sua autorização e aplicar as penalidades previstas na forma da Lei 8.666/93.
- 17.8 - Vista ao processo será fornecida ao representante legal devidamente identificado e mediante solicitação formal, na Rua General Câmara, nº 156, 4º andar, Centro, CEP 90010.230 – Porto Alegre/RS, de segunda à sexta-feira, no horário das 10 horas às 16 horas. As cópias serão fornecidas mediante pagamento dos emolumentos devidos.
- 17.9 - Fazem parte integrante e complementar deste Edital:
- Anexo I - Declaração de que não emprega menor de 18 anos;
 - Anexo II - Minuta do Contrato nº 0000018/2016;
 - Anexo III - Termo de Referência;
 - Anexo IV - Documento de Capacidade Financeira – Modelo ACF;
 - Anexo V - Planilha de Custos e Formação de Preços;
 - Anexo VI - Planilha de Orçamentos.
- 17.10 - Fica eleito o Foro da Comarca de Porto Alegre para dirimir quaisquer dúvidas oriundas deste Edital de Concorrência.

Porto Alegre, 19 de maio de 2016.

BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.
UNIDADE DE CONTRATAÇÕES E PAGADORIA
Gerência de Instrumentalização de Processos de Compras e Contratações

ANEXO I

DECLARAÇÃO

Ref.: (identificação da licitação)

....., inscrito no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a), portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF nº

DECLARA, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz().

.....
(Data)

.....
(Representante Legal)

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE TELESSUORTE E MONITORAÇÃO - Nº 0000018/2016

O CONTRATANTE, BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S. A., sociedade de economia mista, com sede na Rua Capitão Montanha, 177, em Porto Alegre, RS, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica sob nº 92.702.067/0001-96 e com Inscrição Estadual nº 096/2536253, por seu representante legal no fim assinado,

e

A CONTRATADA, (preencher com a qualificação da empresa contratada vencedora do processo de licitação), por seu representante legal no fim assinado, têm como certo e ajustado o que adiante segue.

O presente contrato tem seu respectivo fundamento e finalidade na consecução do objeto contratado, descrito abaixo, constante do Edital de Licitação nº 0000018/2016, regendo-se pela Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e legislação pertinente, sujeitando-se às disposições da Lei Estadual nº 11.389, de 25 de novembro de 1999, ao Decreto Estadual nº 43.183, de 22 de junho de 2004 e nº 52.215, de 30 de dezembro de 2014, pelos termos da proposta e pelas cláusulas a seguir expressas, definidoras dos direitos, obrigações e responsabilidades das partes.

CLAUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO –

1.1. O objeto do presente contrato é a prestação de serviços de atendimento de telessuporte, remoto e presencial, *Help Desk*, tipo ON SITE, 1º e 2º níveis, aos usuários de soluções de TI e controle de alertas nas telas de monitoração de ativos de TI, nas dependências do CONTRATANTE, em Porto Alegre, com a utilização de ferramento de Gestão de Serviços (Service Desk) do próprio CONTRATANTE.

1.2. Fica fazendo parte do presente contrato, para todos os fins e efeitos de direito, como se aqui estivesse transcrito, a proposta da empresa, datada de XX/XX/XXXX. Em caso de conflito entre os termos da proposta e os do presente contrato, os do contrato prevalecerão.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA EXECUÇÃO –

2.1. A CONTRATADA deverá realizar atividades contando com perfis profissionais adequados ao atual ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE.

2.2. Todos os serviços devem ser executados seguindo os mais rígidos padrões de qualidade, sempre respeitando os modelos de documentação providos pelo CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA.

2.3. REQUISITOS:

2.3.1. A CONTRATADA, por meio de atendimento de telessuporte, remoto e presencial, *Help Desk*, tipo ON SITE, 1º e 2º níveis, aos usuários de soluções de TI e controle de alertas nas telas de monitoração de ativos de TI, prestará atendimento ao cliente nas bases do CONTRATANTE, conforme horários estabelecidos e discriminados na tabela a seguir:

Serviço	Dia da semana	Horário
Base 1	De Segunda a Sexta-feira	Das 08h às 18h
Base 2	De Segunda a Domingo, inclusive feriados	Das 06h às 22h

2.3.2. Em todos os turnos deverá ser cumprido no mínimo uma hora de intervalo.

2.3.3. Os horários de intervalo devem ser acertados, entre CONTRATADA e CONTRATANTE, respeitando o mínimo de 75% (setenta e cinco por cento) dos recursos disponíveis nos dias úteis e 50% (cinquenta por cento) aos sábados, domingos e feriados.

2.3.4. Poderão ser abertas futuramente novas bases de atuação, onde o CONTRATANTE informará a CONTRATADA com a devida antecedência.

2.3.5. Além do horário especificado, a CONTRATADA poderá atuar eventualmente após o horário pré-definido, sob o regime de horas-extras.



2.3.6. A supervisão do CONTRATANTE deverá solicitar previamente autorização para liberação de horas extras, mantendo um controle efetivo destas, comunicando da convocação à supervisão da CONTRATADA e ao final de cada período (mês), deverá providenciar a conformidade das horas comunicando e autorizando a área responsável para o pagamento.

2.4. POSTOS DE ATENDIMENTO (PA'S):

2.4.1. A contratação se dará através do preenchimento de postos de atendimento (PA's), considerando que a quantidade de PA's, não corresponde necessariamente ao mesmo número de recursos humanos, depende da carga horária e quantidade de dias da semana.

2.4.2. Os postos de atendimento que serão preenchidos de imediato, correspondem a quantidade de dias e carga horária, (PA'S 10 x 5 – cinco dias por semana, dez horas) e (PA's 16 x 7 – sete dias por semana, dezesseis horas).

2.4.3. É responsabilidade da CONTRATADA, manter reserva de atendentes e supervisores, devidamente treinados, para reposição do quadro sempre que necessário em função de: licenças médicas ou legais, capacitação/reciclagem, desligamentos, férias, greve da categoria ou outras ausências.

2.4.4. Segue na tabela abaixo, quantidade de postos de atendimento que serão preenchidos de imediato (PA's 10 x 5 e 16 x 7):

CONTRATAÇÃO DE IMEDIATO			
(PA's) – POSTOS DE ATENDIMENTO 10 X 5 (08 às 18hs)			
Número de PA's			
Cobertura	ATENDENTE N1	ATENDENTE N2	SUPERVISOR
Segunda a Sexta	4	3	0

(PA's) – POSTOS DE ATENDIMENTO 16 X 7 (06 às 22hs)			
Número de PA'S			
Cobertura	ATENDENTE N1	ATENDENTE N2	SUPERVISOR
Segunda a Domingo	2	0	1

	PA N1	PA N2	PA SUP
BASE 1 (10 x 5)	4	3	0
BASE 2 (16 x 7)	2	0	1
	6	3	1

I. Mesmo supervisor para as duas bases de atuação.

II. A quantidade de postos de atendimento, não corresponde ao mesmo número de recursos humanos, vai depender da carga horária estipulada, onde todos os turnos devem ser preenchidos.

2.4.5. TIPO DE POSTOS:

2.4.5.1. Postos de Supervisão:

I. A CONTRATADA deverá disponibilizar 01 (um) posto de supervisão, conforma abaixo:

Quantidade de Postos	Horário	Base de atuação
1	Das 06:00 às 22:00	1, 2

II. O recurso do posto de supervisão deve estar disponível *onsite* (local) nos dias úteis das 08:00H às 18:00H, para as duas bases de atuação, podendo das 06:00H às 08:00H e das 18:00H às 22:00H, atuar de forma *oncall* (remota). Aos sábados, domingos e feriados a atuação será das (06:00H `s 22:00H), podendo ser de forma *oncall* (remota) para todo o período.

III. O supervisor da CONTRATADA, nos horários em que estiver atuando de forma *oncall*, poderá ser requisitado pelo CONTRATANTE, para deslocamento até a base de atuação, caso necessário, tendo o tempo máximo de 1 hora para o comparecimento, a partir do momento em que for acionado.

2.4.5.2. Posto de Atendente



I. A CONTRATADA deverá preencher 09 (nove) postos de atendentes, em dias úteis, finais de semana e feriados, distribuídos conforme tabela a seguir:

Quantidade	Horário	Dias Úteis	Finais Semana/Feriados	Base de Atuação
07	Das 08:00h às 18:00h	X		1
02	Das 06:00h às 22:00h	X	X	2

2.4.5.3. Dimensionamento dos Postos de Atendimento

Atendentes			
Base 1 – Atendimento Help Desk	PA Nível 1	PA Nível 2	PA Supervisor
Telessuporte remoto e presencial	04	03	01
Total Base 1	04	03	
	Dias úteis /Finais de Semana-Feriados		
Base 2 – Área de Monitoração de ativos de Infraestrutura de TI	02		
Total Base 2	02		

- I. Mesmo supervisor para as duas bases de atuação.
- II. A quantidade de postos de atendimento, não corresponde ao mesmo número de recursos humanos, vai depender da carga horária estipulada, onde todos os turnos devem ser preenchidos.
- III. O dimensionamento para feriados será analisado conforme o tipo de feriado e dia da semana, podendo ser utilizado um volume de dias úteis, sábados, domingos ou intermediário. Este volume nunca será maior que a quantidade dos dias úteis.
- IV. A distribuição dos postos ativos será avaliada pelo CONTRATANTE mensalmente, podendo sofrer alterações, sendo essas informadas formalmente à CONTRATADA, que terá que realizar os ajustes em, no máximo, 5 dias úteis.

2.5. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.5.1. O CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA, a infraestrutura física e tecnológica, essa é de uso exclusivo para realização dos serviços ao CONTRATANTE, nas respectivas bases de atuação.

2.5.1.1. BASE 1 – ATENDIMENTO HELP DESK: Unidade de Infraestrutura de Tecnologia do CONTRATANTE, em Porto Alegre, na Rua Caldas Júnior nº 120 – 9º andar, composta por:

- I. 4 (quatro) postos de atendimento nível 1;
- II. 3 (três) postos de atendimento nível 2;
- III. 1 (um) posto de supervisor (**Mesmo supervisor da Base 2**).

2.5.1.2. BASE 2 – ATENDIMENTO ÁREA DE MONITORAÇÃO DE ATIVOS DE INFRAESTRUTURA DE TI: Unidade de Infraestrutura de Tecnologia do CONTRATANTE, em Porto Alegre, na Rua Caldas Júnior nº 120 – 9º andar, composta por:

- I. 2 (dois) postos de atendimento nível 1;
- II. 1 (um) posto de supervisor (**Mesmo supervisor da Base 1**).

2.5.2. Caso exista a necessidade do CONTRATANTE, remanejar de local as áreas relacionadas às bases de atendimento acima, a CONTRATADA será comunicada com antecedência de 30 (trinta) dias, ficando a cargo do CONTRATANTE, providenciar um novo local apropriado, para que a CONTRATADA desempenhe suas atividades.

2.5.3. Locais de Atendimento:

	Qtd		Localização:
Direção Geral	2806	Estações de Trabalho	Edifício Sede do CONTRANTE, Rua Caldas Júnior nº 108 e nº 120. Banrisul Cartões – Av. Siqueira Campos nº 832, do 2º ao 4º andar. Banrisul Consórcios – Rua Caldas Júnior nº 120, 7º andar. Banrisul Corretora – Rua Caldas Júnior nº 108 – 2º andar.



	594	Estações de Trabalho	- CPD II e SPB (Rua Siqueira Campos, nº 736 – Centro - Porto Alegre); - Fundação Banrisul (Rua Siqueira Campos, nº 736 – Centro - Porto Alegre); - Unidade de Gestão Patrimonial (Rua General Câmara, nº 156 – Centro - Porto Alegre); - Unidade de Desenvolvimento de Sistemas - Fábrica de Software (Rua dos Andradas, nº 1121 – Centro – Porto Alegre); - Unidade de Negócios Especiais (Rua 7 de setembro, nº 760 – Centro – Porto Alegre)
	251	Estações Móveis - Notebook	
	300	Estações de Trabalho Alugadas	Unidade de Relacionamento com Clientes – Call Center (Rua General Câmara, nº 156, 11º andar – Centro – POA)

2.5.4. Segue as distâncias dos postos externos de atendimento em relação à Sede do Banrisul (Rua Caldas Júnior nº 108 e 120):

	Distância
CPD II e SPB (Rua Siqueira Campos, nº 736 – Centro – Porto Alegre)	230 m
Fundação Banrisul (Rua Siqueira Campos, nº 736 – Centro – Porto Alegre)	230 m
Unidade de Gestão Patrimonial (Rua General Câmara, nº 156 – Centro – Porto Alegre)	300 m
Unidade de Desenvolvimento de Sistemas – Fábrica de Software (Rua Andradas, nº 1121 – Centro – Porto Alegre)	140 m
Unidade de Negócios Especiais (Rua 7 de Setembro, nº 760 – Centro – Porto Alegre)	110 m
Unidade de Relacionamento com Clientes – Call Center (Rua General Câmara, nº 156, 11º andar – Centro – Porto Alegre)	300 m
Banrisul Cartões (Rua Siqueira Campos, nº 832, do 2º ao 4º andar – Centro – Porto Alegre)	150 m
Banrisul Consórcios (Rua Caldas Júnior, nº 120, 7º andar – Centro – Porto Alegre)	0
Banrisul Corretora (Rua Caldas Júnior, nº 108, 2º andar – Centro – Porto Alegre)	0

I. Fica a cargo da CONTRATADA, os custos de transporte para deslocamento dos seus funcionários, quando em serviço, entre os pontos de atendimento.

2.6. SUBSTITUIÇÃO DE ATENDENTES E SUPERVISORES

2.6.1. Os funcionários da CONTRATADA deverão ter um período mínimo de 30 (trinta) dias para adaptação e avaliação.

2.6.2. A supervisão/coordenação do CONTRATANTE, deverá efetuar a homologação do profissional. Caso, contudo, o profissional não seja homologado, o CONTRATANTE poderá solicitar a sua substituição. A contratada terá no máximo 5 (cinco) dias uteis para a substituição.

2.6.3. O CONTRATANTE poderá solicitar a substituição de funcionários da CONTRATADA, sempre que achar conveniente, independentemente do tempo de atuação, comunicando formalmente a supervisão da CONTRATADA.

2.6.4. Caso algum integrante da equipe da CONTRATADA não compareça ao serviço, a posição de atendimento correspondente deve ser preenchida em até 2(duas) horas, a partir da notificação do CONTRATANTE.

2.6.5. A CONTRATADA deverá manter funcionários em constante sistema de rodízio, a fim de manter os conhecimentos sempre solidificados e atualizados, para atuarem como back-up, cobrindo faltas programadas como férias ou involuntárias como atestados, desligamentos ou



quaisquer outras ausências de algum membro da equipe, em qualquer uma das bases de atuação.

2.7. POSTOS DE CONTRATAÇÃO FUTURA – ESTIMATIVA

2.7.1. Durante o transcorrer do contrato, o CONTRATANTE poderá necessitar o preenchimento de mais postos de atendimento (PA's). Para isso, o CONTRATANTE informará à CONTRATADA, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, a data em que necessitará dos postos ativos, bem como, o cronograma de treinamento.

2.7.2. Os postos de atendimento que poderão vir a serem preenchidos futuramente, correspondem a quantidade de dias e carga horária:

- I. PA'S 10 x 5 – cinco dias por semana, dez horas;
- II. PA'S 16 x 7 – sete dias por semana, dezesseis horas;
- III. PA'S 8 x 7 – sete dias por semana, oito horas;
- IV. PA'S 24 x 7 – sete dias por semana, vinte e quatro horas.

2.7.3. A estimativa de PA's para contratação futura, refere-se à quantidade máxima prevista, não se constituindo em compromisso do CONTRATANTE em ativá-los.

2.7.4. O incremento do número de PA's poderá ocorrer, conforme aumento de demanda do CONTRATANTE, não podendo ao final das ativações, ultrapassar a estimativa máxima prevista.

2.7.5. Segue na tabela abaixo, estimativa de postos de atendimento para contratação futura, não se constituindo um compromisso do CONTRATANTE em ativá-los.

POSTOS DE ATENDIMENTO – ESTIMATIVA FUTURA				
PA's	N1 (Nível 1)	N2 (Nível 2)	SUP (SUPERVISOR)	TOTAL
10 X 5 (Segunda a Sexta)	4	1	0	5
16 X 7 (Segunda a Domingo)	2	0	0	2
24 X 7 (Segunda a Domingo)	0	0	1	1
8 X 7 (Segunda a Domingo)	1	0	0	1
TOTAL PA's	7	1	1	9

2.7.6. A quantidade de postos de atendimento (PA's), não correspondem ao mesmo número de recursos humanos, vai depender da carga horária estipulada, visto que todos os turnos devem ser preenchidos.

2.8. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS POR FUNÇÃO

2.8.1. Supervisores:

2.8.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar Supervisor de equipe, que terá como objetivo garantir que as regras definidas pelo Contratante sejam executadas, sendo o elo de contato entre a CONTRATADA e o Contratante. Terão também a incumbência de participar de reuniões com os representantes do Contratante, respondendo pelo gerenciamento do contrato, dos SLAs e demais atividades que poderão ser delegadas a quem ele indicar.

2.8.1.2. Funções Administrativas:

- I. Reunião mensal entre CONTRATADA e CONTRATANTE;
- II. Coordenar as equipes de atuação, focando em eficiência e eficácia no cumprimento dos objetivos, tornando-se único ponto focal entre o Contratante e a CONTRATADA;
- III. Gerar relatórios gerenciais contendo as informações solicitadas pelo CONTRATANTE, juntamente com descrição textual para interpretação dos dados, bem como desenvolver relatórios estatísticos que permitam ao CONTRATANTE acompanhar os serviços executados;
- IV. Desenvolver e documentar os fluxos de processos relativos as atividades que atuarão;
- V. Controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;
- VI. Gerenciar os níveis de serviços estipulados pelo CONTRATANTE em chamados oriundos do Help Desk durante todo o seu ciclo de vida;
- VII. Efetuar o acompanhamento dos SLAs, gerenciando as pendências e o escalonamento de chamados, de acordo com as necessidades e prioridades existentes, do



primeiro para o segundo nível e deste para o terceiro nível (CONTRATANTE), quando for o caso, sempre através da supervisão do CONTRATANTE;

VIII. Receber treinamento das equipes de desenvolvimento ou implantação do software e repassar os conhecimentos adquiridos aos atendentes e identificar necessidades de treinamentos pontuais e reciclagens e formalmente notificar os responsáveis na área de informática, promovendo a capacitação dos técnicos de Help Desk a aplicativos customizados;

IX. Definir a alocação da equipe e todas as medidas necessárias, escalando técnicos qualificados de acordo com os níveis de serviço exigidos, visando o cumprimento integral do contrato;

X. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de solicitações realizadas pelos usuários do ambiente de TI do CONTRATANTE;

XI. Atuar, avaliar, planejar e acompanhar a evolução técnica e o desempenho dos membros das equipes periodicamente identificando necessidades de substituição, contratação ou treinamento e capacitação, de comum acordo com o supervisor do CONTRATANTE;

XII. Coordenar o dimensionamento das equipes com base no volume de chamados e níveis de serviço;

XIII. Monitorar e orientar a correta utilização das ferramentas e softwares de armazenamento e gerenciamento de chamados;

XIV. Identificar e propor melhorias do processo para atingir o melhor desempenho possível com os recursos técnicos e tecnológicos existentes;

XV. Executar análise crítica de indicadores com base em padrões de mercado (benchmarks);

XVI. Controle do nível de atendimento e produtividade da equipe;

XVII. Controle de prioridades de tarefas e ações;

XVIII. Acompanhamento e análise crítica dos indicadores de performance e manutenção ou adequação de metas, como consequência;

XIX. Fornecer informações padronizadas para os clientes/usuários, informando-os sobre o status e histórico dos chamados;

XX. Realizar todo o processo do atendimento acompanhando a solicitação até o fechamento, mantendo os usuários afetados informados sobre a solicitação.

2.8.2. Atendente de 1º Nível:

2.8.2.1. A CONTRATADA será a responsável pelo primeiro contato do usuário para qualquer incidente, dúvida ou necessidade relacionada aos serviços de TI, identificando e registrando todos os chamados na ferramenta Service Desk do CONTRATANTE.

2.8.2.2. Para cada solicitação de serviço, caberá ao atendente solicitar dados básicos como:

- I. Nome completo do usuário;
- II. Matrícula;
- III. Unidade / Setor;
- IV. Número de série do equipamento / patrimônio;
- V. Ramal;
- VI. Descrição da solicitação.

2.8.2.3. O técnico responsável pelo atendimento, obrigatoriamente, deverá seguir a padronização de atendimento telefônico, identificando-se no ato do atendimento, expressando-se de forma clara e educada e seguindo o script padrão de atendimento acordado entre as partes.

2.8.2.4. Funções Atendente 1º Nível:

I. Atender as chamadas telefônicas, identificando-as e registrando-as no sistema de gerenciamento de chamados Service Desk e classificando-as de acordo com a prioridade;

II. Atuar nas dependências do contratante, como primeiro ponto de contato para os chamados dos usuários;

III. Distribuir os chamados para correta fila solucionadora;

IV. Realizar atendimento aos usuários (por telefone ou remotamente) para os softwares e aplicativos do ambiente do usuário;



- V. Buscar na base de conhecimento a solução para cada caso apresentado, solucionando os chamados conforme seu nível de conhecimento;
- VI. Manter a base de conhecimento permanentemente atualizada, inserindo novas informações e corrigindo outras que por ventura estejam incorretas;
- VII. Fechar os chamados de acordo com os procedimentos estabelecidos;
- VIII. Atender os usuários nas necessidades de configuração/atualização de software, emails, produtos e aplicativos de ativos de Telefonia Móvel (Smartphones e Tablets);
- IX. Monitorar alertas nas ferramentas de controle de ativos de Infraestrutura de TI, efetuando a abertura e acompanhamento dos incidentes, na ferramenta Service Desk.

2.8.3. Atendente de 2º nível:

2.8.3.1. Os chamados não resolvidos pelo 1º nível ou que necessitem de atendimento avançado, serão encaminhados a esta equipe, que tratará o incidente, seja ele de hardware (diagnóstico) ou de software, porém "IN LOCO" (Direção Geral). Deverá ter conhecimento da configuração e utilização avançada de todo o ambiente em uso no CONTRATANTE e configuração básica dos aplicativos corporativos. Os atendentes, sempre que possível, também deverão atuar de forma pró-ativa, identificando e analisando situações que possam gerar impacto negativo no ambiente, mediante alertas para a supervisão ou através de relatórios.

2.8.3.2. O técnico responsável, obrigatoriamente, deverá seguir a padronização de atendimento, conforme informações abaixo:

- I. Identificar-se no ato do atendimento, expressar-se de forma clara e educada. Seguir o script padrão definido em comum acordo entre as partes;
- II. Vestir-se de maneira discreta e apropriada, com roupas limpas, preservando os bons costumes de apresentação;
- III. Portar sempre o crachá funcional disponibilizado pelo CONTRATANTE, identificando-se claramente ao usuário, expor a razão de sua presença e após o serviço, relatar a este usuário, todas as intervenções realizadas, suas causas e consequências.

2.8.3.3. Funções Atendente de 2º Nível – Remoto ou presencial

- I. Realizar atendimento remoto ou local para resolução de chamados, oferecendo suporte técnico mais preciso aos clientes/usuários. Em especial para usuários VIP's (Diretorias, Superintendências e Gerências);
- II. Atuar nas dependências do contratante, realizando visitas, onde o equipamento está instalado ou no local de atuação do usuário que demandou a abertura do incidente;
- III. Atender chamados não solucionados e escalonados pelo Nível 1;
- IV. Diagnosticar incidentes de Hardware, como manutenção, instalação e upgrades;
- V. Preparar o software de novos equipamentos e realizar cópia e restauração de dados em equipamentos a serem substituídos;
- VI. Escalonar os chamados quando sua resolução não for possível no Nível 2;
- VII. Analisar e aplicar soluções definitivas ou de contorno para resolução do chamado, mantendo o histórico das ações realizadas ou em andamento;
- VIII. Documentar, na base de conhecimento, todas as soluções encontradas, criando scripts de atendimento;
- IX. Atualização dos chamados através do sistema de gerenciamento de chamados Service Desk;
- X. Eliminação de vírus e instalação e configuração de software de antivírus;
- XI. Manter os usuários informados sobre a situação de seus chamados;
- XII. Procurar por uma solução de contorno dentro do escopo do atendimento de 1º nível.

2.9. DESCRIÇÃO POR ATIVIDADE

2.9.1. A Central de Atendimento de Help Desk, baseia-se no conceito de *Service Desk* (Serviço Integrado de Atendimento a Usuários), conforme citado pelo *ITIL – Information Technology Infrastructure Library* (atualmente mantidas pelo office of Government Commerce da Inglaterra – OGC. O ITIL descreve os processos necessários para o Gerenciamento da Infraestrutura de TI de forma eficiente e efetiva, garantindo os níveis de serviços acordados com as áreas de negócios da CONTRATADA), que amplia a abrangência do *help Desk*



tradicional, sendo caracterizado pela centralização de demandas dos usuários, sejam elas relacionadas ao seu ponto informatizado (equipamento, sistemas operacionais e aplicativos), suporte a sistemas padrões (atendimentos de microinformática nos ambientes Desktops e notebooks) e a sistemas específicos (aplicações internas).

2.9.2. Os atendentes, através da contratada deverão:

2.9.2.1. Acatar procedimentos formais e completos de encaminhamento de chamados para os níveis superiores e/ou externos (tais como fluxos de processos, procedimentos operacionais e tempos hábeis por etapa do processo), assim como operar com procedimentos de atendimento personalizado aos usuários (*script de atendimento*), todos sendo submetidos previamente à aprovação do Contratante;

2.9.2.2. Executar atendimento e suporte técnico tipo ON SITE, níveis 1 e 2, por telessuporte, acesso remoto e presencial, Help Desk, aos usuários de soluções de TI, nas dependências do Contratante;

2.9.2.3. Fazer análises e resoluções de incidentes técnicos de software (baixa de imagens, atualização de versões, configurações e reconfigurações de microcomputadores), nas estações de trabalho desktop e móveis (notebooks) e demais periféricos;

2.9.2.4. Acompanhar alertas nas telas de monitoração, ativos de infraestrutura de TI, utilizando softwares disponibilizados pelo próprio CONTRATANTE;

2.9.2.5. Atender chamados referentes aos incidentes com configuração/atualização de software, emails, produtos e aplicativos, em dispositivos de telefonia móvel.

2.9.3. A CONTRATADA, vencedora do certame, não atuará nos ambientes de hardware, entretanto, deverá diagnosticar o tipo de manutenção necessária, a fim de auxiliar o funcionário, agilizando a abertura de chamado técnico via Service Desk.

2.9.4. A CONTRATADA, uma vez assumindo suas novas atividades, deverá identificar os tempos mínimos e máximos de atuação, explicitando inclusive os processos de devolução dos chamados quando do retorno para o seu domínio de atuação.

2.9.5. ATIVIDADES ATENDENTES BASE 1

2.9.5.1. Dos Serviços de Atendente Nível 1 (Área: Help Desk):

I. Atuar nas dependências do contratante, como primeiro ponto de contato para os chamados dos usuários;

II. Atender as chamadas telefônicas, identificando-os e registrando-os no sistema de gerenciamento de chamados do CONTRATANTE (Service Desk), classificando-os de acordo com a prioridade;

III. Distribuir os chamados para correta fila solucionadora;

IV. Realizar atendimento aos usuários (por telefone ou remotamente) para os softwares e aplicativos do ambiente do usuário;

V. Buscar na base de conhecimento a solução para cada caso apresentado, solucionando os chamados conforme seu nível de conhecimento;

VI. Fechar os chamados de acordo com os procedimentos estabelecidos, respeitando a anuência dos usuários;

VII. Manter a base de conhecimento permanentemente atualizada, inserindo novos procedimentos informações e corrigindo outros que por ventura estejam incorretos.

2.9.5.2. Dos Serviços de Atendente Nível 2:

I. Atuar nas dependências do CONTRATANTE, de forma remota ou realizando visitas onde o equipamento está instalado, local de atuação do usuário que demandou a abertura do incidente;

II. Atender chamados não solucionados e escalonados pelo Nível 1;

III. Realizar atendimento remoto ou local para resolução de chamados, oferecendo suporte técnico mais preciso aos clientes/usuários, em especial para usuários Vip's (Diretoria, Superintendentes e Gerentes);

IV. Diagnosticar incidentes de Hardware;

V. Realizar todo o processo do atendimento acompanhando a solicitação até o fechamento, mantendo os usuários afetados informados sobre a solicitação;

VI. Analisar e aplicar soluções definitivas ou de contorno para resolução do chamado, mantendo o histórico das ações realizadas ou em andamento;



- VII. Procurar por uma solução de contorno dentro do escopo do atendimento de 1º nível;
- VIII. Preparar o software de novos equipamentos e realizar cópia e restauração de dados em equipamentos a serem substituídos;
- IX. Escalonar os chamados quando sua resolução não for possível nos Níveis 01e 02;
- X. Documentar, na base de conhecimento, todas as soluções encontradas, criando scripts de atendimento;
- XI. Execução e atualização dos chamados através do sistema de gerenciamento do CONTRATANTE (Service Desk);
- XII. Configuração básica, suporte e resolução de incidentes/dúvidas de utilização dos Sistemas Operacionais usados pelo CONTRATANTE, instalações de clients de aplicações corporativas, sistemas de gestão e das aplicações de Internet, tais como, Browsers e Correio Eletrônico, bem como de incidentes relacionados à impressão de arquivos e documentos;
- XIII. Receber chamados de telefonia móvel não solucionados no 1º nível, prestando atendimento através de suporte telefônico ou presencial (Direção Geral);
- XIV. Eliminação de vírus, instalação e configuração de software de antivírus;
- XV. Os serviços podem incluir, concomitante ou alternativamente, atendimento de *software* e diagnóstico de *hardware*.
- XVI. Por atendimento de *software* considera-se a realização de diagnósticos e solução de problemas de *software*, incluindo a reconfiguração, reinstalação, instrução de uso e outros serviços que se façam necessários para que o usuário retome suas atividades normais;
- XVII. Por diagnóstico de *hardware* considera-se a realização de diagnósticos de problemas de *hardware*, para abertura do incidente pelo usuário, para atendimento por empresas externas contratadas.

2.9.6. ATIVIDADES ATENDENTES BASE 2

2.9.6.1. Dos Serviços de Atendente Nível 1 (Área de Monitoração de Infraestrutura de TI):

- I. Monitorar o ambiente de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação dos Datacenters, Rede de Agências, empresas coligadas e parceiros do CONTRATANTE, fazendo uso de ferramentas especializadas para tais finalidades, que serão disponibilizadas pelo CONTRATANTE para atender ao objeto;
- II. Atender e realizar contatos telefônicos de usuários, parceiros e demais equipes de suporte técnico do CONTRATANTE;
- III. A partir dos alertas emitidos pelas ferramentas de monitoração abrir incidentes no Service Desk do CONTRATANTE, seguindo as orientações definidas no painel para atendimento de cada alerta emitido o qual tem por objetivo nortear a ação a ser tomada para cada situação. Caberá ao nível "1" registrar no incidente os horários, ações e resultados ocorridos durante o atendimento do incidente;
- IV. Auxiliar as equipes de suporte do Contratante, na execução do controle operacional no que se refere ao ciclo de vida do incidente. Entende-se por ciclo de vida de um incidente, todos os status existentes entre a abertura e o respectivo fechamento, processo este efetuado no Service Desk do Contratante;
- V. Controlar a transmissão e recepção de arquivos entre CONTRATANTE, parceiros, usuários e clientes através das ferramentas de EDI (Troca Eletrônica de Dados) e no depósito de movimentos;
- VI. Auxiliar a equipe de suporte do CONTRATANTE, na execução de testes de produtos e/ou serviços do Banrisul, tais como: site Banrisul, Home/Office/Mobile Banking, Banrifone, Telessaldo, acesso remoto, discador Banrisul, dentre muitos outros a serem implementados ao longo do contrato que será firmado com a Contratada;
- VII. Acionar as respectivas áreas responsáveis pela solução do incidente.
- VIII. Registrar nos incidentes abertos automaticamente pelo Service Desk do CONTRATANTE os horários, ações e resultados ocorridos durante o atendimento do incidente, garantindo que o ciclo de vida seja concluído;
- IX. Sugerir adequações aos painéis de atendimento e manuais operacionais utilizados pela Monitoração para consulta e orientação nas atividades e solução de incidentes.

2.10. PERFIL DOS TRABALHADORES



2.10.1. Perfil do Atendente

- I. Boa fluência verbal, sem vícios de linguagem, clareza e objetividade;
- II. Boa dicção e audição;
- III. Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam a sua rotina de trabalho;
- IV. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros;
- V. Atender ao cliente de modo individualizado, humanizado, com cordialidade, segurança e objetividade;
- VI. Saber ouvir, facilidade em argumentar e interagir, facilidade em aprender;
- VII. Ter comprometimento;
- VIII. Bom relacionamento interpessoal;
- IX. Assiduidade e disciplina;
- X. Habilidade de escrita.

2.10.2. Perfil do Supervisor

- I. Boa fluência verbal, sem vícios de linguagem, clareza e objetividade;
- II. Boa dicção e audição;
- III. Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam a sua rotina de trabalho;
- IV. Conhecimento de indicadores de performance de central de relacionamento (nível de serviço, taxa de abandono, produtividade);
- V. Capacidade de supervisionar pessoas;
- VI. Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- VII. Assiduidade e disciplina;
- VIII. Responsabilidade pelo cumprimento e qualidade no atendimento;
- IX. Dinamismo, iniciativa e comprometimento;
- X. Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados e informações e, ainda, propor soluções;
- XI. Conhecimento de análise de tráfego na área de centrais de relacionamento;
- XII. Capacidade de tomada de decisão;
- XIII. Ter raciocínio lógico e matemático;
- XIV. Conhecimento na área de dimensionamento, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas inclusive em situações emergenciais;
- XV. Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade;
- XVI. Ser pró-ativo e dinâmico na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.

2.11. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

2.11.1. BASE 1

2.11.1.1. Níveis de Serviço Help Desk

- I. Os seguintes níveis de serviço serão medidos durante a abertura, resolução, encaminhamento e encerramento de incidentes. Sua apuração será efetuada mensalmente em reunião entre o Supervisor do CONTRATANTE e os Supervisores da CONTRATADA.
- II. Noventa por cento (90%) dos incidentes devem ser encerrados dentro do prazo estipulado, conforme descrito no subitem 2.11.1.1, inciso X;
- III. O tempo máximo de espera em fila telefônica deve ser de 60 (sessenta) segundos;
- IV. O máximo de ligações descartadas deve ser menor ou igual a 10% (dez por cento);
- V. O tempo médio estimado de duração dos atendimentos telefônicos é de 15 (quinze) minutos;
- VI. Oitenta por cento (80%) dos incidentes devem ser encerrados e resolvidos pelo Nível 1, após o aceite;
- VII. Execução de atendimentos aos usuários de acordo com o especificado no item 2.9.5;
- VIII. A CONTRATADA deverá elaborar relatórios sintéticos e analíticos com estatísticas e indicadores, a ser definido junto à supervisão do CONTRATANTE e pré-definido no subitem 2.11.1.2., Relatórios;



IX. Os Níveis de Serviços poderão ser reavaliados quando necessário, a pedido do CONTRATANTE, dependendo da variação do cenário de atendimento (quantidade e perfil de usuários, quantidade de aplicações atendidas);

X. Acordo de nível de serviço (ANS), conforme o tempo de resposta abaixo especificado:

Severidade	Tempo Para Atendimento	Tempo Solução
A - Urgente	15 minutos	4 Horas
B - Importante	30 minutos	6 Horas
C - Normal	60 minutos	24 Horas
D - Baixa	120 minutos	48 Horas

a) A – Urgente: Número maior que 3 (três) Usuários e ou VIP (diretoria/superintendência) não conseguem realizar nenhuma atividade.

b) B – Importante: Número maior que 3 (três) Usuários e ou VIP (diretoria/superintendência) impedido de realizar algumas atividades.

c) C – Normal: Usuário está com dificuldade para realizar alguma atividade.

d) D – Baixa: Esclarecimentos e/ou solicitações diversas, mas que não impedem a atividade total do usuário.

2.11.1.2. Relatórios

I. Relatórios a serem fornecidos pela CONTRATADA mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, contendo as informações a seguir:

- a)** Percentual de Abandono;
- b)** Ligações oferecidas, atendidas e abandonadas;
- c)** Incidentes atendidos no prazo;
- d)** Incidentes Fechados pelo 1º/2º Níveis;
- e)** Média de Incidentes Fechados por Técnico;
- f)** Tempo Médio de Atendimento;
- g)** Tempo Médio de Espera;
- h)** Unidades com maior nº de Incidentes;
- i)** Incidentes por usuário;
- j)** Incidentes por categoria;
- k)** Incidentes por site.

2.11.1.3. Volumetria:

I. Atendimento e suporte técnico (Help Desk) especializado nos softwares instalados nas estações de trabalho (desktops e notebooks), para os quantitativos abaixo relacionados, que correspondem ao volume aproximado mensal atual:

Help Desk	2.500	Incidentes	Via sistema Service Desk, e-mail e telefone
Help Desk	4.100	Estações de Trabalho	Estações de Trabalho (DG) em microinformática (desktops e laptops)

2.11.2. BASE 2

1.11.2.1. Níveis de Serviços

I. Para efeitos de controle da qualidade na prestação dos serviços ora contratados para o acompanhamento de alertas nas telas de monitoração de Infraestrutura de TI, a CONTRATADA deverá cumprir com o seguinte ANS:

a) Registrar as ocorrências/incidentes na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI do Contratante, em até 5 (cinco) minutos após sua identificação;

b) Retornar posição sobre os incidentes para a área que originou o incidente, em até 15 (quinze) minutos após seu recebimento, efetuando o registro da posição na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI, Service Desk, disponibilizada pelo CONTRATANTE;

c) Manter o registro de ocorrências atualizado, a fim de que o mesmo seja distribuído até as 08h30min dos dias úteis;

d) Manter a equipe contratada com 100% de frequência.

2.12. CONTROLE DOS INDICADORES

2.12.1. O controle dos indicadores é de responsabilidade do CONTRATANTE.



2.12.2. A qualquer momento pode o CONTRATANTE realizar alterações nos indicadores estabelecidos. Quando houver tal necessidade, deverá o CONTRATANTE informar à CONTRATADA, formalmente, a modificação.

2.12.3. Serão realizadas auditorias dos indicadores apresentados e quaisquer anomalias verificadas serão repassadas à CONTRATADA.

2.12.4. A CONTRATADA terá um período de adaptação e ajustes de 40 (quarenta) dias úteis após o início dos trabalhos, durante esse período os indicadores serão mensurados e analisados, porém não poderão gerar desconto no faturamento da CONTRATADA, somente após a fase de Aceite da transição.

2.12.5. Além do controle dos indicadores, o CONTRATANTE realizará pesquisa de satisfação dos serviços com seus clientes por meio de formulário e critérios de avaliação previamente definidos e divulgados.

2.13. DAS MONITORIAS

2.13.1. Mensalmente, os atendentes terão suas ligações avaliadas quanto à qualidade do atendimento. A equipe de monitoria do CONTRATANTE irá realizar as avaliações, sendo as ligações selecionadas de forma aleatória.

2.13.2. As ligações poderão ser monitoradas durante o atendimento (ligações em tempo real) ou após o atendimento ao cliente (ligações gravadas), de acordo com critérios e parâmetros de monitoração definidos pelo CONTRATANTE.

2.13.3. A ferramenta a ser utilizada para monitoria, bem como os itens de avaliação serão elaborados e disponibilizados pelo CONTRATANTE. Serão avaliados:

- I. Voz e linguagem;
- II. Rotinas de atendimento;
- III. Foco no cliente;
- IV. Conhecimento dos produtos e serviços.

2.14. FASES DE CONTRATAÇÃO

2.14.1. Em até 20 (vinte) dias úteis após o início da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá enviar ao CONTRATANTE, através de e-mail: tecnologia_pib_projetos@banrisul.com.br, os seguintes documentos:

2.14.1.1. Relação dos funcionários que comporão a equipe de trabalho, devidamente identificados (Atendente Nível 1, Atendente Nível 2 e Supervisor);

2.14.1.2. Comprovante de vínculo empregatício (CLT) entre a empresa vencedora do certame e os profissionais destacados para a função;

2.14.1.3. Curriculum Vitae de todos os profissionais que comporão a equipe de trabalho comprovando sua formação profissional, conhecimentos técnicos, experiência e competências para a execução dos serviços relacionados, constantes no item 4, do Termo de Referência, anexo a este contrato.

2.14.2. O CONTRATANTE terá até 5 (cinco) dias úteis, para analisar a documentação dos funcionários da CONTRATADA e estando em conformidade com o solicitado nesta contratação, a CONTRATADA será convocada, de imediato, para uma reunião com o CONTRATANTE, a fim de agendarem a data para apresentação dos funcionários e início dos treinamentos.

2.14.3. O período de treinamento será de no máximo 20 (vinte) dias úteis.

2.14.4. Não haverá qualquer ônus ao CONTRATANTE até o término da fase de treinamento dos funcionários da CONTRATADA.

2.14.5. Após o período de treinamento e início das atividades pela equipe da CONTRATADA, o pagamento será mensal e de acordo com os postos de serviços ativos.

2.14.6. O CONTRATANTE poderá solicitar o preenchimento de mais postos de atendimento, conforme limite máximo previsto.

2.14.7. Em até 20 dias úteis da comunicação da necessidade da ativação de novas PA's, a CONTRATADA deverá apresentar os funcionários designados ao preenchimento dos postos de atendimento, para o devido treinamento.

2.14.8. Os novos funcionários passarão pela fase de treinamento de 20 (vinte) dias úteis, ministrado pelo CONTRATANTE e/ou CONTRATADA, conforme acerto prévio, período este em que não haverá ônus ao CONTRATANTE.



2.14.9. Após o período de treinamento, os funcionários da CONTRATADA deverão iniciar a prestação dos serviços, preenchendo os postos de atendimento.

2.15. TRANSIÇÃO

2.15.1. PLANO DE MIGRAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.15.1.1. O principal objetivo é manter inicialmente, ao menos, os mesmos níveis de serviço anteriores, enquanto serão desenvolvidos os trabalhos necessários para a implantação dos serviços propostos de forma gradativa, minimizando os impactos no ambiente.

2.15.2. PERÍODO DE TRANSIÇÃO

2.15.2.1. Estima-se que a transição das atividades seja feita em até 45 (quarenta e cinco) dias úteis, após o início da vigência do contrato.

2.15.2.2. Imediatamente após o aceite pelo CONTRATANTE da documentação dos profissionais, o supervisor da empresa CONTRATADA será convocado pelo CONTRATANTE, para reunião, visando o alinhamento necessário para os treinamentos. O CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA, formarão as equipes de trabalho e agendarão a data para o início dos treinamentos.

2.15.2.3. O CONTRATANTE reserva-se o direito de reduzir ou dispensar o plano de transição contratual, desde que o novo provedor contratado, venha a comprovar que detém pleno domínio sobre as atividades previstas em contrato.

2.15.2.4. Em até quarenta e cinco (45) dias úteis, após o início da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá iniciar a prestação de todos os serviços descritos nesta contratação.

Fases	Atividades	Após o início da Vigência do Contrato																		
		20 dias		5 dias	20 dias		20 dias		20 dias											
Avaliação/ Preparação	Apresentação da Documentação dos Funcionários	■	■	■																
	Avaliação Documentação e Reunião com a Contratada				■	■														
	Apresentação dos Funcionários e início dos Treinamentos						■	■	■	■										
Transição	Início das atividades nova equipe																			
Balizamento	Alinhamento dos SLA's																			
Aceite	Aceite do Gestor (Contratante)																			

2.15.3. FASES DA TRANSIÇÃO:

2.15.3.1. Avaliação/Preparação: É a etapa na qual serão definidas as equipes da CONTRATADA e do CONTRATANTE e planejadas as ações de treinamento. Deverão ser realizadas reuniões de preparação interna da CONTRATADA e reuniões de apresentação e definição em conjunto, CONTRATANTE e CONTRATADA.

2.15.3.2. Transição: É a fase de implementação dos serviços que se caracteriza pelo levantamento detalhado do ambiente e pela montagem da equipe e absorção dos processos atuais. Nesta fase a CONTRATADA assume o controle e gestão do ambiente de TI, transformando-se, em um único ponto de contato para as atividades previstas na proposta. Assumindo o controle, a preocupação da CONTRATADA deverá ser o de identificar e manter no mínimo o nível de serviço atual.

2.15.3.3. Balizamento: Após sedimentar o conhecimento sobre as atividades, a CONTRATADA passará a remodelar os processos gradativamente, efetuando junto ao CONTRATANTE, o alinhamento dos níveis de serviços propostos.

2.15.3.4. Aceite: Após o aceite pelo CONTRATANTE, os serviços entram em regime normal de operação e a partir deste momento, passam a ser medidos os indicadores acordados e aplicados os ônus e bônus negociados.

2.16. PLANO DE RETORNO DOS SERVIÇOS

2.16.1. Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a CONTRATADA obriga-se a prestar para o CONTRATANTE ou a terceiro por ele designado, toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada de conhecimento dos serviços para o CONTRATANTE ou a seu designado.



2.16.2. A CONTRATADA deverá preservar na íntegra a propriedade do CONTRATANTE sobre os programas, scripts, procedimentos e documentações que sejam desenvolvidos por ela ou estejam sob sua responsabilidade.

2.16.3. A CONTRATADA, juntamente com o CONTRATANTE, deverá elaborar um plano de transição contratual em até 15 (quinze) dias a contar da data de notificação por escrito do CONTRATANTE.

2.16.4. O plano de transição contratual deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso.

2.16.5. O plano de transição contratual, cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo CONTRATANTE.

2.16.6. Caso o referido plano não seja aceito, a CONTRATADA deverá fazer as alterações necessárias e submetê-lo novamente ao CONTRATANTE, até sua efetiva aprovação.

2.16.7. É de responsabilidade da CONTRATADA a execução do plano de transição contratual, a prestação de serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse bem sucedido de todas as informações necessárias à continuidade dos serviços pelo CONTRATANTE (ou empresa por ele designada).

2.16.8. O plano de transição contratual e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais ao CONTRATANTE.

2.16.9. É de responsabilidade do CONTRATANTE indicar para a CONTRATADA as pessoas que serão receptores dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no plano de transição contratual.

2.16.10. O fato de a CONTRATADA ou quaisquer de seus representantes não cooperarem, ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às responsabilidades em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha, sem prejuízo das demais penalidades contratuais previstas.

2.16.11. A elaboração e a execução do plano de transição contratual ocorrerão em paralelo ao atendimento dos serviços demandados pelo CONTRATANTE.

2.16.12. O CONTRATANTE reserva-se o direito de reduzir ou dispensar o plano de transição contratual, desde que o novo provedor contratado venha a comprovar que detém pleno domínio sobre as atividades previstas em contrato.

2.16.13. Caso a CONTRATADA não promova adequadamente a transferência de conhecimento, serão aplicadas as sanções previstas em lei e no contrato.

2.16.14. Nos últimos 6 meses do contrato, a CONTRATADA somente promoverá rotatividade de pessoal, com acordo prévio do CONTRATANTE, respeitados os direitos trabalhistas dos funcionários. A empresa se compromete a não demitir funcionários sem justa causa neste período.

2.16.15. A CONTRATADA ainda se compromete a fornecer treinamento apropriado aos novos prestadores de serviços, desde que realizado no local de trabalho, pelo pessoal alocado no projeto e durante a Transição de Término.

2.16.16. O tempo previsto para a transição das atividades pela CONTRATADA, a quem o CONTRATANTE designar, não deverá ultrapassar a 3 (três) meses.

2.16.17. Caso seja necessário, que a transição dos serviços se estenda além do término do efetivo contrato, a CONTRATADA deverá garantir a continuidade dos serviços, nas mesmas condições comerciais vigentes na época do encerramento do contrato.

2.16.18. Ao término do contrato, deverá ocorrer:

I. A devolução dos equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, em plenas condições de uso, incluindo todos os bens intangíveis, como *software*;

II. A devolução da documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos em conjunto com o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços;

III. Base de dados atualizada;

IV. O descadastramento pelo CONTRATANTE, dos funcionários da CONTRATADA quanto ao acesso a rede Barrisul;



V. Devolução de crachás de acesso e identidade digital, fornecidos pelo CONTRATANTE.

2.17. TREINAMENTO

2.17.1. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA ESPECÍFICA

2.17.1.1. Caberá ao CONTRATANTE oferecer um treinamento específico no que se refere à execução de serviços aos novos atendentes, para as funções que passarão a exercer, disponibilizando material de apoio e demais ferramentas que se fizerem necessárias. A montagem do programa do curso, a preparação (salas, micro, projetor, etc.), bem como o instrutor, ficará por conta do CONTRATANTE.

2.17.1.2. Se e quando o CONTRATANTE migrar para outra plataforma de Sistema Operacional, ou outros aplicativos e produtos, a CONTRATADA deverá se adaptar aos novos sistemas, sendo de sua responsabilidade e sem encargos ao banco, cursos para capacitação de seus técnicos.

2.17.2. PLANO DE TREINAMENTO

2.17.2.1. O supervisor da CONTRATADA será convocado pelo CONTRATANTE para reunião, visando o alinhamento necessário para os treinamentos, onde será acordada a data de apresentação dos funcionários, a fim de iniciarem o programa de treinamento.

2.17.2.2. Os treinamentos serão ministrados por equipe do CONTRATANTE, sendo aplicado por seguimentos, conforme bases de atuação:

I. BASE 1

a) Fluxo de atendimento Telessuporte remoto e presencial – **Help Desk.**

II. BASE 2

a) Processo de atendimento e acompanhamento de alertas nas telas de monitoração – **Infraestrutura TI.**

2.17.2.3. Os treinamentos serão ministrados nos locais das bases de atuação, sendo de responsabilidade de cada gestor, a preparação do material necessário.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO –

3.1. O preço para o presente ajuste é de R\$ XXX,XX (XXXXXX) mensais, aceito pela CONTRATADA, entendido este preço como justo e suficiente para a total execução do objeto contratado.

3.1.1. O preço do presente ajuste será dividido em:

I. Montante A: R\$ (80%);

II. Montante B: R\$ (20%).

3.2. No preço acordado, estão inclusos todos os tributos ou outros ônus federais, estaduais ou municipais e encargos sociais, trabalhistas, previdenciários e comerciais.

3.3. Todas as despesas de transporte, hospedagem e alimentação dos empregados responsáveis pela realização dos serviços contratados correrão por conta exclusiva da CONTRATADA.

CLÁUSULA QUARTA – DO PAGAMENTO –

4.1. O pagamento do preço será efetuado até o 4º (quarto) dia útil do mês seguinte ao da prestação dos serviços, mensalmente, por crédito em conta corrente mantida em qualquer das Agências do CONTRATANTE, em nome da CONTRATADA, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal ou Nota Fiscal/Fatura na Unidade de Contratações e Pagadoria do CONTRATANTE, situada na Rua Caldas Júnior, 108, 11º andar, em Porto Alegre, RS, CEP 90018-900, até o 25º (vigésimo quinto) dia do mês da prestação dos serviços.

4.2. A nota fiscal/fatura deverá vir acompanhada do documento comprobatório de realização dos serviços/entrega dos componentes (Ficha de Atendimento e/ou Ordem de Serviço), visado pelo representante do CONTRATANTE.

4.3. Deverão constar, obrigatoriamente, no corpo da nota fiscal/fatura/duplicata, as seguintes informações:

I. tipo de serviço;

II. nº do Contrato;

III. nº do CNPJ do CONTRATANTE;



- IV.** nº da Inscrição Estadual do CONTRATANTE;
- V.** data do vencimento;
- VI.** competência (mês e ano da efetivação dos serviços).
- 4.4.** É condição, para pagamento da nota fiscal/fatura/duplicata, a apresentação dos seguintes documentos devidamente quitados, já exigíveis, pertinentes ao contrato, respeitadas as respectivas periodicidades, em original, cópia autenticada em cartório ou por servidor:
- I.** Certidão que prove a regularidade com o FGTS, dentro do prazo de validade;
- II.** Certidão Negativa de Débito (CND) do INSS, dentro do prazo de validade;
- III.** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), dentro do prazo de validade;
- IV.** Certidão Negativa de Tributos Federais, Estaduais e Municipais, dentro do prazo de validade.
- 4.4.1.** As Certidões Negativas de Tributos Estaduais e Municipais deverão ser da localidade da CONTRATADA.
- 4.4.2.** As certidões entregues serão validadas mensalmente pelo CONTRATANTE nos respectivos endereços eletrônicos dos Órgãos responsáveis. Em caso desta validação resultar de forma negativa, o pagamento da nota fiscal/fatura/duplicata ficará condicionado à regularização da situação por parte da CONTRATADA, correndo recotagem dos vencimentos dispostos neste contrato, sem qualquer tipo de ônus financeiro para o CONTRATANTE.
- 4.5.** A nota fiscal deverá ser obrigatoriamente da CONTRATADA e, nos casos em que a emissão for de outro estabelecimento da CONTRATADA, o documento deverá vir acompanhado das certidões negativas relativas à regularidade fiscal. Neste caso, o documento também deverá vir acompanhado de autorização para crédito em conta corrente mantida no nome da CONTRATADA.
- 4.6.** A não observância do disposto na presente cláusula quanto ao preenchimento da nota fiscal e apresentação dos documentos exigidos, implicará na devolução do documento e na recotagem do prazo de pagamento, que reiniciará a partir da nova protocolização, sem nenhum tipo de ônus financeiro para o CONTRATANTE.
- 4.7.** A CONTRATADA, caso optante pelo SIMPLES (Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições), deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal/fatura, a devida declaração, conforme modelo constante do Anexo IV da IN RFB nº 1.234 de 11 de janeiro de 2012, (original, atualizada e com reconhecimento de firma), a fim de não sofrer retenção de Imposto de Renda e Contribuições Sociais, de acordo com a legislação vigente.
- 4.8.** O CONTRATANTE poderá exigir outros documentos comprobatórios (declarações de isenções tributárias, certidões, obrigações tributárias, etc.), a seu critério, para liberação do pagamento.

CLÁUSULA QUINTA – DA ATUALIZAÇÃO MONETARIA –

Os valores do presente contrato, não pagos na data do vencimento, poderão ser corrigidos desde então, até a data do efetivo pagamento, pela variação do IGP-M ocorrida no período.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA –

O prazo de vigência desta contratação é de 12 (doze) meses a contar da data de XX/XX/XXXX, podendo sua duração ser prorrogada nos termos do que dispõe o artigo 57 da Lei 8.666/93 e legislação pertinente.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE –

- 7.1.** O preço do presente contrato será reajustado da seguinte forma:
- I.** **Montante A:** será reajustado na data-base da categoria, mediante apresentação de Acordo ou Convenção Coletiva, registrados no Tribunal Regional do Trabalho da Região, ou do Dissídio Coletivo devidamente homologado pelo Tribunal Superior do Trabalho.
- II.** **Montante B:** será reajustado, anualmente, na data de aniversário do contrato, pela variação do IGP-M, apurado pela Fundação Getúlio Vargas ou outro índice que vier a substituí-lo.



CLÁUSULA OITAVA – DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES –

8.1. DOS DIREITOS

8.1.1. Constituem direitos do CONTRATANTE receber o objeto deste contrato nas condições avençadas e da CONTRATADA perceber o valor ajustado na forma e no prazo convencionados.

8.2. DAS OBRIGAÇÕES

8.2.1. Constituem obrigações do CONTRATANTE:

- I. Efetuar o pagamento ajustado;
- II. Dar à CONTRATADA as condições necessárias à execução do Contrato.
- III. Designar formalmente um representante para fiscalizar e acompanhar o cumprimento do presente contrato;
- IV. Manter cadastro de todos os empregados que prestarem serviços nas suas dependências com os seguintes dados: nome, n.º da carteira de identidade e do CPF/MF, endereço e nº de telefone;
- V. Examinar a documentação exigida, verificando o integral cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias;
- VI. Por seus prepostos, comunicar à CONTRATADA a ocorrência de qualquer irregularidade, falta disciplinar, manifesta ineficiência, comportamento incompatível com os serviços contratados, a fim de que, apurada a procedência, sejam tomadas as devidas providências;
- VII. Orientar a CONTRATADA nos casos em que houver impedimentos na realização dos procedimentos de atendimento;
- VIII. Fornecer infraestrutura tecnológica (softwares e equipamentos para atendimento);
- IX. Fornecer infraestrutura de telecomunicação para atendimento;
- X. Planejar a necessidade de atividades e postos de trabalho para a realização do atendimento;
- XI. Manter atualizados roteiros e scripts de atendimento;
- XII. Realizar monitorias, bem como apresentar à CONTRATADA o resultado;
- XIII. Exercer a gestão dos indicadores de eficiência e qualidade;
- XIV. Dar conhecimento à CONTRATADA sobre a metodologia de avaliação dos indicadores;
- XV. Permitir que os profissionais envolvidos no desempenho dos serviços, tenham autorização de acessos aos dispositivos necessários para prestação e execução dos serviços;
- XVI. Fornecer todas as informações importantes e pertinentes à execução das atividades;
- XVII. Autorizar processos para escalação de incidentes e relatórios para o CONTRATANTE;
- XVIII. Definir padrões e requerimentos de níveis de serviços;
- XIX. Mediar integração da CONTRATADA com as diversas áreas do CONTRATANTE;
- XX. Definir imagem e produtos básicos para as estações de trabalho;
- XXI. Autorizar e aprovar planos de melhorias e evoluções.

8.2.2. Constituem obrigações da CONTRATADA:

- I. Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações sociais e trabalhistas relativamente aos seus empregados, correndo todas as obrigações e ônus de empregador por sua conta e, conseqüentemente, o pagamento das contribuições exigidas pela Previdência Social, seguro contra acidentes do trabalho e demais encargos da legislação vigente;
- II. Disponibilizar a qualquer período, por solicitação do CONTRATANTE nominata dos empregados destinados à prestação dos serviços deste contrato, devendo estar sempre atualizada, e ser entregue juntamente com a Nota Fiscal da prestação dos serviços;
- III. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;
- IV. Apresentar, durante a execução do contrato, quando solicitado, documentos que comprovem estar cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas na contratação e, em especial, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais.

- V. Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações fiscais decorrentes da execução



do presente contrato;

VI. Disponibilizar e informar ao CONTRATANTE no ato da assinatura deste instrumento, o seu endereço eletrônico na Internet (e-mail), para o recebimento e envio de mensagens, relatórios gerenciais, planilhas, etc., o qual se estabelecerá como principal canal de comunicação com o CONTRATANTE, especialmente no trato das demandas diárias;

VII. Orientar seus empregados a manter sigilo absoluto quanto às informações contidas nos documentos ou materiais por ele manipulados ou acessados, dedicando especial atenção à sua guarda, arrumação ou descarte, quando for o caso;

VIII. A CONTRATADA permitirá, mediante comunicação prévia e expressa por parte do CONTRATANTE, com 15 (quinze) dias de antecedência, a realização de diligências e vistorias em suas dependências, bem como prestará informações, com o intuito de avaliar os requisitos de Segurança da Informação, ficando a CONTRATADA responsável pelo atendimento das recomendações efetuadas. As referidas auditorias estão limitadas às informações que sejam exclusivamente de propriedade do CONTRATANTE, ficando integralmente protegidas aquelas que sejam de propriedade da CONTRATADA e/ou de seus clientes e que, pela sua natureza, estejam protegidas pelo dever de confidencialidade.

IX. É de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, proceder à substituição dos técnicos quando solicitado, sem prejuízo da qualidade do atendimento;

X. Recomendar políticas e procedimentos, bem como processos de melhoria para escalação de incidentes;

XI. Recomendar soluções de "Help Desk" que melhor possam se adequar às necessidades do negócio e níveis de serviço esperados;

XII. Gerenciar e rastrear incidentes que tenham sido escalonados para as áreas do CONTRATANTE;

XIII. Atuar como Suporte à Central de Atendimentos, respondendo aos incidentes escalonados para a área de Monitoração;

XIV. Atuar como Suporte e Central de Atendimento, categorizando e registrando solicitações e incidentes;

XV. Identificar características e se possível às causas de origem dos incidentes;

XVI. Armazenar informações relativas aos atendimentos em bancos de dados (base de conhecimento), participar de reuniões quando convidados, criar e manter atualizados check-list's, manuais e demais documentações de procedimentos automatizados;

XVII. Dar ciência aos usuários de toda e qualquer anormalidade que for constatada no ambiente de TI do CONTRATANTE;

XVIII. Elaborar e manter treinamento cíclico dos recursos humanos disponibilizados, a fim de manter o conhecimento dos ambientes e informações;

XIX. Manter e atualizar, sempre que necessário, a imagem padrão nas estações de trabalho;

XX. Admitir, dirigir e arcar, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, com todos os encargos trabalhistas decorrentes de leis, acordos coletivos ou dissídios, inclusive os relativos à segurança e medicina ocupacional, bem como todos os ônus, encargos ou indenizações, de natureza civil, social, fiscal, previdenciária e fundiária, devidos a seus empregados e/ou contratados de que necessitar para a execução do presente instrumento, de forma a isentar e resguardar o CONTRATANTE de tal responsabilidade e pô-lo a salvo de quaisquer dúvidas ou contestações futuras, ressarcindo-lhes quaisquer prejuízos ou custos das obrigações;

XXI. Testar novas versões de softwares suportados para garantir conformidade com os requerimentos de nível de serviço estabelecidos no CONTRATANTE;

XXII. Garantir o acompanhamento do status dos incidentes e evolução do processo de resolução dos mesmos;

XXIII. Propor e implementar planos de melhoria e evolução, definindo as necessidades para atendimento às solicitações e resolução de incidentes;

XXIV. Ter a responsabilidade sobre os seus colaboradores, a fim de que os mesmos iniciem e terminem sua jornada de trabalho nos horários combinados;

XXV. Medir e analisar desempenho relativo aos acordos e indicadores mensais, reportando as estatísticas e tendências de atendimento, bem como os resultados e



indicadores de níveis de serviços, conforme requerido;

XXVI. Configuração das estações de trabalho, local ou remotamente, seguindo procedimentos padronizados pelo CONTRATANTE;

XXVII. Instalar novas versões de softwares e aplicativos suportados em desktops, notebooks e Smartphones, quando necessário, verificando posteriormente se o software e o hardware se encontram inteiramente funcionais após as migrações e upgrades;

XXVIII. A CONTRATADA poderá propor e deverá prover (emitir) mensalmente e entregar ao supervisor do CONTRATANTE, até o 5º dia útil de cada mês seguinte, relatórios técnicos de acompanhamento sobre cada serviço prestado, nos moldes determinados pelo CONTRATANTE;

XXIX. Manter inventário de produtos de software conforme necessário, inclusive com os respectivos procedimentos de instalação e configuração passo a passo e mídias dos produtos utilizados;

XXX. Desenvolver procedimentos detalhados para garantir baixo risco nas migrações e upgrades;

XXXI. Cumprir e fazer cumprir todas as normas regulamentares sobre Medicina e Segurança do Trabalho;

XXXII. Comprovar, mensalmente, o recolhimento atualizado dos encargos sociais e trabalhistas dos empregados, sob pena de suspensão dos pagamentos devidos, sem prejuízo de outras sanções previstas no contrato e na Lei 8.666/93, até que atenda ao solicitado;

XXXIII. Atender todas as exigências trabalhistas no que tange à concessão de férias dos empregados, devendo apresentar a documentação comprobatória quando solicitado pelo CONTRATANTE;

XXXIV. Fornecer pessoas especializadas para a execução dos serviços, devidamente identificadas, mantendo toda a documentação exigida pela legislação vigente junto ao local de execução dos serviços, tais como contrato de trabalho regularizado, termo de registro de emprego (ficha do Ministério do Trabalho), cartão ponto e outros;

XXXV. Atender, imediatamente, solicitação de substituição de funcionário cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados, pelo CONTRATANTE, prejudiciais, inadequados, inconvenientes ou insatisfatórios para a prestação dos serviços, sem que lhe assista qualquer direito ou reclamação;

XXXVI. Prover, imediatamente, o pessoal necessário para garantir a continuidade, o bom andamento e a boa execução dos serviços nos regimes contratados, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão, ausências legais e outros casos análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente;

XXXVII. Comunicar imediatamente as substituições de funcionários da CONTRATADA, responsáveis pela prestação dos serviços objeto deste contrato, bem como as alterações de função e de horário dos mesmos;

XXXVIII. Disponibilizar, para seu preposto, telefone celular ou aparelho similar, facilitando a comunicação entre ele, o CONTRATANTE e a CONTRATADA;

XXXIX. Zelar para que os empregados destinados à prestação das atividades, sejam restritos aos serviços contratados, vedando a sua utilização em qualquer atividade administrativa ou outra espécie que não a pactuada;

XL. Sempre que houver algum impedimento para realização dos procedimentos orientados pelo CONTRATANTE, deve a CONTRATADA informar imediatamente ao CONTRATANTE;

XLI. Entregar os relatórios solicitados de acordo com o prazo informado pelo CONTRATANTE;

XLII. Zelar pelo uso adequado dos recursos de infraestrutura, tecnologia e telecomunicações disponibilizados para o exercício da atividade;

XLIII. Treinar os empregados para atuar nos postos de atendimento e supervisão;

XLIV. Dar feedback, mensalmente, aos colaboradores;

XLV. Permitir acesso ao CONTRATANTE às informações referentes aos treinamentos;

XLVI. Cumprir os roteiros e procedimentos de atendimento informados pelo CONTRATANTE;



XLVII. Acompanhar e atuar sobre o resultado dos indicadores de eficiência e qualidade;

XLVIII. Manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, paralisações de qualquer natureza, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com este Banco, sendo de exclusiva responsabilidade da contratada as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais;

XLIX. Criar relatórios mostrando as tendências, incidentes, problemas e ou falhas do processo, e encaminhar / propor melhorias/soluções para atingir o melhor desempenho com recursos técnicos e tecnológicos;

CLÁUSULA NONA – DA INDENIZAÇÃO –

Em decorrência das obrigações aqui assumidas, a CONTRATADA assume o compromisso de indenizar o CONTRATANTE por quaisquer importâncias que este seja compelido a desembolsar em favor dos empregados dela, seja a que título for, inclusive em se tratando de reclamatória trabalhista, promovida em função do presente ajuste.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESPONSABILIDADE CIVIL –

10.1. A CONTRATADA assume exclusivamente a responsabilidade civil pelos atos praticados por seus empregados, quando na execução dos serviços contratados, e pelo atendimento às normas e regulamentos que disciplinam as atividades em foco.

10.2. A CONTRATADA assume a responsabilidade por eventuais danos causados por seus prepostos e empregados a bens ou pessoas.

10.3. A CONTRATADA responsabiliza-se, perante o CONTRATANTE, pela idoneidade das pessoas designadas aos serviços contratados.

10.4. As partes acordam que ao CONTRATANTE não cabe responsabilidade alguma em caso de ferimentos, seja de que natureza for, incapacidade parcial ou total, temporária, permanente ou morte de qualquer dos empregados da CONTRATADA designados à execução dos serviços contratados.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA UTILIZAÇÃO DO CONTRATO COMO GARANTIA –

É vedado à CONTRATADA caucionar ou utilizar o presente contrato como garantia para qualquer operação financeira.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA CONFIDENCIALIDADE –

12.1. CONTRATADA garante manter sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que sejam confiados ou que venham a ter acesso em razão dos serviços prestados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a pessoas não formalmente autorizadas pelo CONTRATANTE, obedecendo ao TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO que é parte integrante deste instrumento e que será assinado pelo representante legal no ato da assinatura do presente contrato.

12.2. O não cumprimento das cláusulas que tratam de Segurança da Informação e Sigilo, bem como o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO será considerado falta gravíssima.

12.3. A CONTRATADA garante que orientará seus agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço (internos ou externos), empregados, bem como todos aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações a seguirem as normas de Segurança da Informação estabelecidas pelo CONTRATANTE e a manter sigilo absoluto quanto às informações contidas nos documentos e materiais por eles manipulados ou acessados, dedicando especial atenção à sua guarda, arrumação ou descarte, quando for o caso.

12.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE, sempre que solicitado, TERMO DE RESPONSABILIDADE E DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, devidamente assinado por todos os seus agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviços (internos ou externos), empregados, bem como todos aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações, que prestem serviços ao CONTRATANTE.



12.5. O CONTRATANTE poderá realizar auditorias em caso de fundada suspeita de descumprimento contratual e mediante notificação exclusivamente no ambiente do CONTRATANTE onde os serviços são desenvolvidos e com relação aos equipamentos nele existentes relacionados à execução do presente contrato, de forma a se certificar do cumprimento das disposições de segurança e confidencialidade.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA GARANTIA –

13.1. A CONTRATADA dá e se obriga a manter, durante toda a vigência do contrato, garantia por uma das modalidades previstas no artigo 56, parágrafo 1º, da Lei 8.666, de 21 de junho de 1993, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do preço global contratado, devendo apresentar o respectivo comprovante em até 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contados da data de início da vigência deste contrato, sob pena de rescisão contratual e sanções administrativas cabíveis.

13.2. NO CASO DE CAUÇÃO EM DINHEIRO:

I. o valor depositado em caução será administrado pelo CONTRATANTE e devolvido à CONTRATADA, até 03 (três) meses decorridos do término do contrato ou da sua rescisão, desde que adimplidas todas as obrigações contratuais, trabalhistas, previdenciárias e fiscais;

II. o CONTRATANTE utilizará, a qualquer tempo, no todo ou em parte, o valor da garantia para cobrir os prejuízos eventualmente apurados, decorrentes do descumprimento de qualquer obrigação contratual ou falha dos serviços contratados, inclusive os motivados por greves ou atos dos empregados da CONTRATADA;

III. utilizada a garantia, a CONTRATADA fica obrigada a reintegrá-la no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da data que for notificada formalmente pelo CONTRATANTE, sob pena de rescisão contratual;

IV. o valor atualizado da garantia será devolvido à CONTRATADA, desde que a CONTRATADA não possua dívida com o CONTRATANTE e mediante expressa autorização deste.

13.3. NO CASO DE SEGURO GARANTIA:

I. o CONTRATANTE deverá ser indicado como beneficiário do seguro garantia;

II. a CONTRATADA obriga-se a apresentar a nova apólice em até 10 (dez) dias úteis após o vencimento da anterior e a comprovar o pagamento do prêmio respectivo em até dois dias úteis após o seu vencimento;

III. o descumprimento das obrigações previstas nos itens I e II, acima, constitui motivo para rescisão contratual;

IV. o prazo de cobertura da apólice deverá abranger o período do contrato, acrescido de 03 (três) meses.

13.4. NO CASO DE FIANÇA BANCÁRIA, deverá constar, no instrumento de fiança bancária:

I. prazo de validade correspondente ao período de vigência deste contrato, acrescido de 03 (três) meses;

II. expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário e principal pagador, fará o pagamento, ao CONTRATANTE, dos prejuízos por este sofridos em razão do descumprimento das obrigações da CONTRATADA, independentemente de interpelação judicial;

III. expressa renúncia do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 do Código Civil Brasileiro;

IV. cláusula que assegure a atualização do valor afiançado.

13.5. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

I. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto contratado e do inadimplemento das demais obrigações nele previstas;

II. prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

III. multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA;

IV. obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA.



13.6. A perda da garantia em favor do CONTRATANTE, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial, sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.

13.7. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções À CONTRATADA.

13.8. A garantia será considerada extinta com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia.

13.9. A garantia prevista nesta cláusula, somente será liberada ante a comprovação de que a CONTRATADA pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, ou ainda, de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato. Caso tais comprovações não sejam apresentadas até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pelo CONTRATANTE.

13.10. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação da garantia autoriza o CONTRATANTE a rescindir o presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA CESSÃO DO CONTRATO –

É proibida a cessão, subcontratação ou transferência, total ou parcial, do presente contrato, sob pena de rescisão.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA UTILIZAÇÃO DO NOME DO CONTRATANTE –

A CONTRATADA não poderá utilizar o nome do CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA em quaisquer atividades de divulgação profissional como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios diversos, impressos, etc., tampouco pronunciar-se em nome do CONTRATANTE à imprensa em geral sobre quaisquer assuntos relativo à atividade deste, bem como sua atividade profissional, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS PENALIDADES E MULTAS –

16.1. Serão aplicadas as seguintes sanções pelo não cumprimento de quaisquer das obrigações do presente contrato à CONTRATADA, sem prejuízo de sua responsabilidade civil e da rescisão do mesmo, se for o caso:

16.1.1. Advertência, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, para as quais haja concorrido.

16.1.2. Multa(s):

I. de 1,5% (um vírgula cinco por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato, no caso do não atendimento do disposto no subitem 2.6.4., da Cláusula Segunda, do presente contrato;

II. de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do contrato, por dia de atraso, no caso de descumprimento do prazo para a entrega dos documentos, conforme disposto no subitem 2.14.1., da Cláusula Segunda, do presente contrato;

III. de 1% (um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato, no caso de descumprimento do disposto no Acordo de Nível de Serviço (ANS), conforme item 2.11. da Cláusula Segunda, do presente contrato;

IV. de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato, no caso de descumprimento de cláusula contratual que não elencados nas hipóteses dos incisos anteriores, norma da legislação pertinente, execução imperfeita ou em desacordo com as especificações e/ou negligência na execução dos serviços contratados;

V. de 5% (cinco por cento) sobre o valor total atualizado do contrato, no caso de descumprimento total ou, ainda, quando ocorrer reincidência no cometimento de falta pela qual já houver sido a CONTRATADA advertida ou multada.

16.1.3. Suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo



prazo de até dois anos, sem prejuízo do CONTRATANTE considerar rescindido este vínculo obrigacional e/ou adotar as demais medidas legais e judiciais cabíveis, quando ocorrer:

- I. apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- II. reincidência de execução insatisfatória dos serviços contratados, acarretando prejuízos ao CONTRATANTE;
- III. atraso injustificado na execução dos serviços, contrariando o disposto neste contrato;
- IV. reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;
- V. irregularidades que ensejam a rescisão contratual;
- VI. ação no intuito de tumultuar a execução do contrato;
- VII. práticas de atos ilícitos, demonstrando não possuir idoneidade para licitar ou contratar com a administração pública;
- VIII. condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

16.1.4. Declaração de inidoneidade para contratar com a Administração Pública Estadual no caso de falta grave, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que poderá ser proposta ao competente Órgão do Governo, quando constatada a má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo à Administração Pública, evidência de atuação com interesses escusos ou reincidência de faltas que acarretem prejuízos ao CONTRATANTE ou aplicações sucessivas de outras penalidades.

16.2. As multas mencionadas nesta cláusula são, individualmente, limitadas a 30% (trinta por cento) do valor da base de cálculo de sua incidência, por ocorrência, sem prejuízo da cumulação de multas, limitadas a 30% (trinta por cento) do valor total do contrato.

16.3. A(s) multa(s) aplicadas(s) à CONTRATADA e os prejuízos por ela causados ao CONTRATANTE serão deduzidos de qualquer crédito devido à CONTRATADA ou serão cobrados judicialmente.

16.4. A(s) penalidade(s) de multa(s) não terá(ão) caráter compensatório, podendo ser aplicada cumulativamente com as demais sanções e a sua cobrança não tem intuito indenizatório, não isentando a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA RESCISÃO –

O presente contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas nos Artigos 77 a 80, da Lei Federal 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA EFICÁCIA –

O presente contrato tem sua eficácia condicionada à publicação da respectiva súmula no Diário Oficial do Estado, conforme estabelecido em Lei.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS CONDIÇÕES GERAIS –

19.1. Qualquer modificação na rotina dos serviços deverá ser comunicada com antecedência mínima de setenta e duas horas e a expressa anuência da outra parte.

19.2. Qualquer tolerância ou concessão do CONTRATANTE ou da CONTRATADA, não constituem novações ou precedentes invocáveis por qualquer das partes.

19.3. Os casos fortuitos ou de força maior, previstos no artigo 393, parágrafo único, do Código Civil Brasileiro não constituem inadimplência.

19.4. As Partes declaram, sob as penas da Lei, que os signatários do presente instrumento são seus bastantes representantes/procuradores legais, devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contratos Sociais, com deveres para assumir as obrigações ora pactuadas.

19.5. As Partes reconhecem que o presente instrumento foi elaborado dentro dos mais rígidos princípios da boa-fé e da probidade, sendo fruto do mútuo consentimento expresso em cláusulas que atendem plenamente os seus recíprocos interesses comerciais. Declaram, outrossim, que leram e compreenderam integralmente o conteúdo avençado, tendo sido exercida em toda sua plenitude a autonomia da vontade das partes, reconhecendo que o presente ajuste é equânime e livre de ambiguidades e contradições.



19.6. Fica, desde já, convencionado, que caso haja alguma divergência entre as cláusulas do presente Contrato e as condições estabelecidas nos Anexos que o integram, serão consideradas como preponderantes as condições e disposições constantes neste Contrato. Em caso de dúvidas e divergências entre os Anexos, prevalecerá sempre o mais recente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO DE ELEIÇÃO –

As partes elegem o foro da Comarca de Porto Alegre, RS, para dirimir as questões relativas a este contrato.

E, por estarem justos e contratados, firmam o presente em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito, perante as testemunhas infra-assinadas.

Porto Alegre, de de .

BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:



TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

O CONTRATANTE, BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A., sociedade de economia mista, com sede na Rua Capitão Montanha, 177, em Porto Alegre, RS, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica sob nº 92.702.067/0001-96 e com Inscrição Estadual n.º 096/2536253, por seu representante legal no fim assinado,

e

A CONTRATADA, (preencher com a qualificação da empresa contratada), por seu representante legal no fim assinado, têm como certo e ajustado o que adiante segue.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO -

O presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO define os direitos, obrigações e responsabilidades das Partes em relação à Segurança da Informação e aos ativos envolvidos e necessários à execução do objeto deste Contrato e seus aditivos, doravante referido apenas como Contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS DEFINIÇÕES -

2.1. Ativo: Qualquer coisa que tenha valor para as Partes, englobando:

I. Os ativos de informação, tais como, mas não se limitando a base de dados e arquivos, contratos e acordos, documentação de sistema, informações sobre pesquisa, manuais de usuário, material de treinamento, procedimentos de suporte ou operação, planos de continuidade do negócio, procedimentos de recuperação, trilhas de auditoria e informações armazenadas;

II. Os ativos de software, tais como, mas não se limitando a aplicativos, sistemas, ferramentas de desenvolvimento e utilitários;

III. Os ativos físicos, tais como, mas não se limitando a equipamentos computacionais, equipamentos de comunicação, mídias removíveis e outros equipamentos;

IV. Os serviços, tais como, mas não se limitando a serviços de computação e comunicações, utilidades gerais, por exemplo aquecimento, iluminação, eletricidade e refrigeração;

V. As pessoas e suas qualificações, habilidades e experiências;

VI. Os intangíveis, tais como, mas não se limitando a reputação e a imagem da Parte.

2.2. Confidencialidade e Sigilo: Garantia de que a informação é acessível somente a Pessoas Autorizadas.

2.3. Informação: Significa toda e qualquer informação de natureza, mas não se limitando a comercial, técnica, financeira, jurídica, operacional ou mercadológica sobre, mas sem se limitar a análises, amostras, componentes, contratos, cópias, croquis, dados, definições, desenhos,



diagramas, documentos, equipamentos, especificações, estatísticas, estudos, experiências, fluxogramas, fórmulas, fotografias, ideias, instalações, invenções, mapas, métodos e metodologias, modelos, pareceres, pesquisas, planos ou intenções de negócios, plantas ou gráficos, práticas, preços, custos e outras informações comerciais, processos, produtos atuais e futuros, programas de computador, projetos, testes ou textos repassada na forma escrita, oral, armazenada em qualquer mídia tangível ou intangível.

2.4. Informações Confidenciais: São aquelas informações que a Parte Divulgadora deseja proteger contra o uso ilimitado, comunicação e ou divulgação indiscriminada ou competição e que sejam designadas como tal por meio de Contrato, especialmente para fins de celebração de acordo comercial referente aos projetos do BANRISUL.

2.5. Informação Liberada: Trata-se da informação identificada pela Parte Divulgadora com a expressão "INFORMAÇÃO LIBERADA" ou que:

I. Seja do conhecimento da Parte Receptora à época em que lhe for comunicada, desde que possa ser comprovado tal conhecimento prévio;

II. Antes de ser revelada, tenha se tornado do conhecimento do público através de fatos outros que não atos ilícitos praticados por uma das Partes ou por seus representantes ou empregados;

III. Tenha sido recebida legitimamente de terceiro sem restrição à revelação e sem violação à obrigação de sigilo direta ou indiretamente para com a Parte que as houver revelado;

IV. Tenha tido a divulgação autorizada por escrito pela Parte Divulgadora;

V. Tenha sido desenvolvida de forma independente por empregados ou por empresas do mesmo grupo da Parte Receptora, sem utilização direta ou indireta de Informações Confidenciais, desde que passível de comprovação;

VI. Toda e qualquer informação que não se enquadre nas hipóteses previstas acima deverá ser considerada confidencial e mantida sob sigilo pela Parte Receptora até que venha a ser autorizado, expressamente pela Parte Divulgadora, a tratá-la diferentemente.

2.6. Parte: Expressão utilizada para referir genericamente os signatários deste **Termo de Confidencialidade e Sigilo**.

2.7. Parte Receptora: É a Parte que recebe as informações Confidenciais.

2.8. Parte Divulgadora: É a Parte que divulga as informações Confidenciais.

2.9. Pessoa Autorizada: Agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço, internos ou externos, ou empregados dos signatários do Contrato ou deste Termo de Confidencialidade e Sigilo e aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações.

2.10. Sigilo: Condição nas quais dados sensíveis são mantidos em sigilo e divulgado apenas para as Pessoas Autorizadas.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Todas as informações relacionadas ao objeto do contrato referido na cláusula primeira deste instrumento que forem transmitidas pela Parte Divulgadora à Parte Receptora devem ser consideradas e protegidas pela Parte Receptora como confidenciais, exceto se antes da divulgação for esclarecido expressamente que não são confidenciais.

CLÁUSULA QUARTA - DO TRATAMENTO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

As informações da Parte Divulgadora devem ser tratadas como confidenciais e serem protegidas pela Parte Receptora por período indeterminado, até ordem em contrário.

CLÁUSULA QUINTA - DAS AUTORIZAÇÕES PARA ACESSO ÀS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

5.1. Para alcançar a condição de Pessoa Autorizada, os agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço, internos ou externos, ou empregados das Partes, envolvidos, direta ou indiretamente, com a execução do Contrato, deverão ser devidamente instruídos sobre a proteção e manutenção da Confidencialidade e Sigilo das Informações Confidenciais, bem como do teor deste Termo de Confidencialidade e Sigilo.



5.2. Concomitantemente, as Partes tomarão todas as providências para minimizar o risco de revelação de Informações Confidenciais, assegurando-se de que somente Pessoas Autorizadas tenham acesso a tais informações, na estrita medida do necessário.

5.3. Em qualquer caso, as Partes serão responsáveis por toda infração ao presente Termo de Confidencialidade e Sigilo que venha a ser cometida por qualquer Pessoa Autorizada sob sua responsabilidade e tomará todas as providências, inclusive judiciais, necessárias para impedi-los de revelar ou utilizar, de forma proibida ou não autorizada, as Informações Confidenciais.

5.4. Cada Parte fará a gestão das inclusões e exclusões de seus prepostos na condição de Pessoa Autorizada, devendo comunicar imediatamente à outra Parte as mudanças ocorridas.

CLÁUSULA SEXTA - DO USO

6.1. As Informações Confidenciais reveladas serão utilizadas, exclusivamente, para os fins de execução do Contrato. Em hipótese alguma, poderão ser utilizadas para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para uso de terceiros.

6.1.1. A Parte Receptora concorda que:

I. Quaisquer informações confidenciais divulgadas de acordo com este instrumento devem ser usadas pela Parte Receptora tão somente com o propósito para o qual foram divulgadas;

II. Quaisquer informações confidenciais divulgadas de acordo com este documento permanecem em qualquer instância de propriedade da Parte Divulgadora;

III. Exceto nos casos de determinação judicial, a Parte Receptora não poderá usar, distribuir, divulgar ou disseminar informações confidenciais a quem quer que seja, salvo a seus empregados, incluindo os de sua controladora, subsidiárias controladas ou afiliadas, que necessitem ter conhecimento de tais informações ao alcance do propósito para o qual foram divulgadas, a não ser e até que tais informações:

a. Estejam disponíveis para o público por outros meios que não por quebra deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO;

b. Estejam de posse da Parte Receptora ou de seus empregados sem restrição, antes de qualquer divulgação feita segundo este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO;

c. Sejam ou tenham sido divulgadas à Parte Receptora ou a seus empregados por terceiros, que não tenham sido empregados das Partes e desde que por meios legais tenham obtido conhecimento;

d. Sejam desenvolvidas independentemente pela Parte Receptora sem que as informações confidenciais, divulgadas segundo este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, tenham sido usadas direta ou indiretamente.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA NÃO DIVULGAÇÃO

7.1. A Parte Receptora garante que protegerá por todos os meios as informações confidenciais, comprometendo-se a protegê-las da forma e, no mínimo, no grau que protege suas próprias informações confidenciais.

7.2. A Parte Receptora concorda também em dar conhecimento a todos os seus empregados e demais colaboradores, de suas obrigações contratuais, que regem este instrumento e a todos que tiverem acesso às informações confidenciais.

7.3. A divulgação pela Parte Receptora de informações confidenciais, sem autorização expressa da Parte Divulgadora, sujeitará a infratora às penalidades legais e ou contratuais.

CLÁUSULA OITAVA - DA GUARDA DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

8.1. A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à preservação de extravio ou perda de quaisquer Informações Confidenciais, principalmente os que impeçam a divulgação ou a utilização por seus agentes, funcionários, consultores e representantes, ou ainda, por terceiros não envolvidos com a execução do Contrato.

8.2. A CONTRATADA concorda também que tomará assinatura no TERMO DE RESPONSABILIDADE E DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, de todos os seus empregados e colaboradores que vierem a ter acesso às informações confidenciais.



CLÁUSULA NONA - DAS CÓPIAS

As Partes comprometem-se a não efetuar nenhuma gravação ou cópia das Informações Confidenciais recebidas.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA PROPRIEDADE

10.1. O presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO não implica a concessão, pela Parte Divulgadora à Parte Receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

10.2. Todas as anotações e compilações serão também consideradas Informações Confidenciais e serão havidos como de propriedade da Parte Divulgadora, não cabendo à outra Parte nenhum direito sobre tais, salvo acordo entre as mesmas, expresso e por escrito, em contrário.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA VIOLAÇÃO

As Partes informarão a outra Parte imediatamente sobre qualquer revelação não autorizada, esbulho ou mau uso, por qualquer pessoa, de qualquer Informação Confidencial, assim que tomar conhecimento, e tomará as providências necessárias ou convenientes para evitar qualquer violação futura de Informações Confidenciais.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

12.1. A pedido da Parte Divulgadora, a Parte Receptora deverá restituir imediatamente o documento (ou outro suporte) que contiver Informações Confidenciais.

12.2. A Parte Receptora deverá restituir espontaneamente à Parte Divulgadora as Informações Confidenciais que deixarem de ser necessárias, não guardando para si, em nenhuma hipótese, cópia, reprodução ou segunda via das mesmas.

12.3. A pedido da Parte Divulgadora, a Parte Receptora deverá prontamente emitir uma declaração assinada por seu representante legal, confirmando que toda Informação Confidencial (respeitando o que for necessário manter previsto no item 12.2) foi restituída ou inteiramente destruída, comprometendo-se de que não foram retidas quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de ser considerado falta gravíssima, conforme previsto no Contrato e ainda podendo ser, a CONTRATADA, responsabilizada por perdas e danos que porventura vierem a existir.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS PENALIDADES

O descumprimento de quaisquer cláusulas do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo será considerado falta gravíssima conforme previsto no Contrato e ainda sujeitará a Parte, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos diretos sofridos pela outra Parte, excluindo-se danos indiretos, consequenciais ou lucros cessantes, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, que serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA

O presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO terá a mesma vigência do contrato e seus aditivos em consonância com a Cláusula Primeira. Não obstante o referido termo final de validade do contrato, todas as obrigações previstas neste Instrumento, relacionadas às Informações já divulgadas, continuarão a ser observadas, notadamente a preservação da confidencialidade, por período indeterminado após a sua extinção.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA PUBLICIDADE

Todas as declarações, anúncios públicos e/ou divulgações relativas ao Contrato e a este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO deverão ser previamente comunicados e coordenados por ambas as Partes, dependendo a sua declaração, anúncio e/ou divulgação, do prévio e mútuo consentimento das mesmas.



CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - REVELAÇÃO POR ORDEM JUDICIAL

Caso uma das Partes seja obrigada a revelar qualquer Informação Confidencial em virtude de ordem judicial, a mesma avisará a outra Parte imediatamente, para que a esta seja dada a oportunidade de opor-se à revelação. Caso a oposição da Parte não seja bem sucedida, a Parte oposta somente poderá fazer a revelação na extensão exigida pela ordem judicial em questão e deverá exercer todos os esforços razoáveis para obter garantias confiáveis de que tais Informações Confidenciais tenham tratamento sigiloso.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. Falhas ou atrasos de qualquer uma das Partes no exercício de qualquer direito, poder ou privilégio não devem ser considerados como desistência, novação ou modificação dos direitos previstos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO.

17.2. Fica entendido que este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO não pretende e não vai obrigar as Partes a celebrar outros acordos ou contratos, ou ainda a realizar qualquer negócio, ficando, certo e ajustado que as Partes não têm exclusividade no recebimento das informações confidenciais a serem divulgadas.

17.3. Nada que esteja contido neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO deve ser tomado como garantia ou conferência de direitos de licença de uso das informações confidenciais divulgadas à parte Receptora.

17.4. Qualquer aditamento a este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO deve ser por escrito e assinado por seus representantes legais.

Porto Alegre, de de .

BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:



TERMO DE RESPONSABILIDADE E DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

Eu, _____, portador do documento de identidade nº _____, expedido pela _____, CPF nº _____, comprometo-me a manter sigilo sobre dados, processos, informações, documentos e matérias que eu venha a ter acesso ou conhecimentos no âmbito do CONTRATANTE, em razão das atividades profissionais a serem realizados e ciente do que preceituam a Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), no seu art. 229, inciso I; o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), nos arts. 153, 154, 314, 325 e 327; o Decreto-Lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941 (Código do Processo Penal), no art. 207; a Lei nº 5.689, de 11 de janeiro de 1973 (Código de Processo Civil), nos arts. 116, 117, 132 e 243; a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 (Lei de Arquivos), nos arts. 4, 6, 23 e 25; a Lei nº 9.983, de 14 de julho de 2000 (Alteração do Código Penal), e o Decreto nº 4.553, de 27 de dezembro de 2002 (Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos).

Tenho ciência de que o não cumprimento do aqui estabelecido estará a Contratada incidindo em falta gravíssima em conformidade com o estabelecido no Termo de Confidencialidade e Sigilo e no Contrato propriamente dito.

E por estar de acordo com o presente Termo, assino-o na presença das testemunhas a seguir mencionadas.

Assinatura do Colaborador da CONTRATADA

Testemunhas:

Nome:
CPF:
RG:

Nome:
CPF:
RG:



Processo N° 0000018/2016

TERMO DE REFERÊNCIA

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE
HELP DESK E MONITORAÇÃO**

Abril/2016

Sumário

1. Objetivos Propostos	01
1.1. Objeto da Licitação	01
1.2. Justificativa da Contratação	01
1.3. Situação Atual / Proposto	01
1.4. Resultados a serem alcançados	02
2. Requisitos	02
2.1. Bases de atuação	02
2.2. Postos de Atendimento (PA's)	03
2.2.1. Contratação de Imediato	03
2.2.2. Tipo de Posto	04
a) Supervisores	04
b) Atendentes	05
2.3. Local da Prestação dos Serviços	05
2.3.1.1. Base 1	06
2.3.1.2. Base 2	06
2.4. Substituição de Atendentes e Supervisores	07
2.5. Postos Contratação Futura – Estimativa	08
2.6. Especificações dos serviços	08
2.6.1. Por Função	08
2.6.2. Por Atividade	11
2.7. Perfil dos Trabalhadores	14
2.8. Acordo de Nível de Serviço (ANS)	15
2.9. Controle dos Indicadores	17
3. Qualificação Técnica da Empresa	17
4. Capacitação dos atendentes e supervisores	19
5. Aspectos Gerais	20
5.1. Prazo da Contratação	20
5.2. Forma de Reajuste	20
5.3. Monitorias	20
5.4. Da Garantia	21
5.5. Identificação Funcionários	21
6. Obrigações	22
6.1. Contratante	22
6.2. Contratada	22
7. Início da Prestação dos Serviços	26
7.1. Fases de Contratação	26
7.2. Transição	27
8. Plano de Retorno dos Serviços	29
9. Treinamento	30

1) OBJETIVOS PROPOSTOS

1.1. DO OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviços de atendimento de telessuporte, remoto e presencial, *Help Desk*, tipo ON SITE, 1º e 2º níveis, aos usuários de soluções de TI e controle de alertas nas telas de monitoração de ativos de TI, nas dependências do CONTRATANTE, em Porto Alegre, com a utilização de ferramenta de Gestão de Serviços (Service Desk) do próprio CONTRATANTE.

1.2. JUSTIFICATIVAS DA CONTRATAÇÃO

A necessidade dos serviços descritos no objeto do Edital respalda-se no fato de que a contratação solicitada é fundamental para o cumprimento das responsabilidades relacionadas às atividades das Áreas de TI, no que se refere ao atendimento e suporte aos usuários de recursos de TI do CONTRATANTE.

A contratação, objeto deste documento, é justificada pela necessidade de provimento de suporte adequado aos usuários internos, distribuídos pelas Unidades organizacionais do CONTRATANTE, a fim de que desempenhem as suas atividades principais. Entende-se que o desempenho de atividades secundárias de apoio, tais como tarefas executivas de assistência técnica, manutenção e suporte devem estar desvinculados das incumbências institucionais.

1.3. SITUAÇÃO ATUAL / PROPOSTO

O CONTRATANTE mantém hoje contrato com a empresa HCL (Brazil) Tecnologia da Informação LTDA. nº 0000127/2010. O objeto do referido Contrato compreende o atendimento e a prestação de suporte técnico especializado aos usuários de TI do CONTRATANTE, de forma remota e/ou presencial, realizados em 1º e 2º níveis, das 08 horas às 18hs em dias úteis. Diante do exposto, e tendo em vista a proximidade do fim da vigência do mencionado contrato, o CONTRATANTE necessita continuar oferecendo o adequado suporte em TI aos usuários internos, sem perda da continuidade e da qualidade dos serviços prestados pela Central de Help Desk e alinhado as boas práticas de mercado.

Help Desk: Atividade, atualmente, atendida por empresa externa, necessitando abertura de novo processo licitatório em função do vencimento contratual, visando a continuidade dos atendimentos de suporte, prestados. A estrutura atual é composta por 8 funcionários da CONTRATADA, atuando de segunda a sexta-feira das 08h00min as 18h00min. O setor está

lotado em uma área física de aproximadamente 52 m², no 9º andar do edifício sede e atende as Unidades do Banco compostas pela Direção Geral e empresas coligadas.

Além das atividades de Help Desk atualmente prestadas pela equipe da empresa CONTRATADA, entende-se necessária a ampliação dos atendimentos aos usuários de TI, quanto a:

- ✓ Serviços de monitoramento infraestrutura de ativos de TI, para atuar nas dependências do CONTRATANTE, com atendente suporte primeiro nível, utilizando softwares disponibilizados pelo próprio CONTRATANTE.

A necessidade da ampliação do atendimento prestado por empresa externa, no segmento de suporte, visa a agilização no atendimento aos usuários, e a possibilidade de ajuste das funções hoje exercidas por técnicos do CONTRATANTE, possibilitando o direcionamento para atividades consideradas efetivamente pertinente a sua área de atuação.

1.4. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

São benefícios decorrentes da presente contratação:

- Realização de atividades contando com perfis profissionais adequados ao atual ambiente de Tecnologia da Informação;
- Sistemas e serviços críticos monitorados em regime integral;
- Aumento do grau de satisfação dos usuários;
- Celeridade no atendimento das demandas;
- Documentação atualizada do ambiente de infraestrutura de TI;
- Adoção das melhores práticas de gestão de ambientes de alta complexidade;

Todos os serviços devem ser executados seguindo os mais rígidos padrões de qualidade, sempre respeitando os modelos de documentação providos pelo CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA.

2. REQUISITOS

2.1. BASES DE ATUAÇÃO

A CONTRATADA, por meio de atendimento de telessuporte, remoto e presencial, *Help Desk*, tipo ON SITE, 1º e 2º níveis, aos usuários de soluções de TI e controle de alertas nas telas de monitoração de ativos de TI, prestará atendimento ao cliente nas bases do CONTRATANTE,

conforme horários estabelecidos e discriminados na tabela a seguir. O horário descrito na tabela abaixo, bem como ao longo de todo esse termo de referência é o oficial de Brasília.

Serviço	Dia da semana	Horário
Base 1	De Segunda a Sexta-feira	Das 08h às 18h
Base 2	De Segunda a Domingo/Feriados	Das 06h às 22h

Obs:

- a) Em todos os turnos deverá ser cumprido no mínimo uma hora de intervalo;
- b) Os horários de intervalo devem ser acertados, entre CONTRATADA e CONTRATANTE, respeitando o mínimo de 75% dos recursos disponíveis nos dias úteis e 50% aos sábados, domingos e feriados.
- c) Poderão ser abertas futuramente novas bases de atuação, onde o CONTRATANTE informará a CONTRATADA com a devida antecedência.
- d) Além do horário especificado, a empresa CONTRATADA poderá atuar eventualmente após o horário pré-definido, sob o regime de horas-extras.
- e) A supervisão do CONTRATANTE deverá solicitar previamente autorização para liberação de horas extras, mantendo um controle efetivo destas, comunicando da convocação à supervisão da CONTRATADA e ao final de cada período (mês), deverá providenciar a conformidade das horas comunicando e autorizando a área responsável para o pagamento.

2.2. POSTOS DE ATENDIMENTO (PA'S)

2.2.1. CONTRATAÇÃO DE IMEDIATO

2.2.1.1. A contratação se dará através do preenchimento de postos de atendimento (PA's), considerando que a quantidade de PA's, não corresponde necessariamente ao mesmo número de recursos humanos, depende da carga horária e quantidade de dias da semana.

2.2.1.2. Os postos de atendimento que serão preenchidos de imediato, correspondem a quantidade de dias e carga horária, (PA's 10 x 5 – cinco dias por semana, dez horas) e (PA's 16 x 7 – sete dias por semana, dezesseis horas).

2.2.1.3. É responsabilidade da CONTRATADA, manter reserva de atendentes, e supervisores, devidamente treinados, para reposição do quadro sempre que necessário em função de: licenças médicas ou legais, capacitação/reciclagem, desligamentos, férias, greve da categoria ou outras ausências.

2.2.1.4. Segue na tabela abaixo, quantidade de postos de atendimento que serão preenchidos de imediato (PA's 10 x 5 e 16 x 7):

CONTRATAÇÃO DE IMEDIATO			
(PA's) - POSTOS DE ATENDIMENTO 10 x 5 (08 AS 18HS)			
Número de PA's			
Cobertura	ATENDENTE N1	ATENDENTE N2	SUPERVISOR
Segunda a Sexta	4	3	0
(PA's) - POSTOS DE ATENDIMENTO 16 x 7 (06 AS 22HS)			
Número de PA's			
Cobertura	ATENDENTE N1	ATENDENTE N2	SUPERVISOR
Segunda a Domingo	2	0	1

	PA N1	PA N2	PA SUP
BASE 1 (10 x 5)	4	3	0
BASE 2 (16 x 7)	2	0	1
	6	3	1

Obs:

- Mesmo supervisor para as duas bases de atuação.
- A quantidade de postos de atendimento, não corresponde ao mesmo número de recursos humanos, vai depender da carga horário estipulada, onde todos os turnos devem ser preenchidos.

2.2.2. TIPO DE POSTO

a) POSTO DE SUPERVISÃO

A CONTRATADA deverá disponibilizar 01 (um) posto de supervisão, conforme abaixo.

Dias Úteis, Sábados, Domingos e Feriados

Quantidade de postos	Horário	Base de Atuação
1	Das 06:00 às 22:00	1, 2

O recurso do posto de supervisão deve estar disponível *onsite (local)* nos dias úteis das 08:00 às 18:00hs, para as duas bases de atuação, podendo das 06:00 as 08:00 e das 18:00 as 22:00, atuar de forma *oncall* (remota). Aos sábados, domingos e feriados a atuação será das (06 as 22hs), podendo ser de forma *oncall* (remota) para todo o período.

O Supervisor da CONTRATADA, nos horários em que estiver atuando de forma *oncall*, poderá ser requisitado pelo CONTRATANTE, para deslocamento até a base de atuação, caso necessário, tendo o tempo máximo de 1 hora para o comparecimento, a partir do momento em que for acionado.

b) POSTO DE ATENDENTE

A CONTRATADA deverá preencher 09 (nove) postos de atendentes, em dias úteis, finais de semana e feriados, distribuídos conforme tabela a seguir.

Quantidade	Horário	Dias Úteis	Finais Semana/Feriados	Base de atuação
07	Das 08:00 as 18:00	X		1
02	Das 06:00 as 22:00	X	X	2

2.2.2.1. DIMENSIONAMENTO DOS POSTOS DE ATENDIMENTO

Base 1 - Atendimento Help Desk	Atendentes		PA Supervisor
	PA Nível 1	PA Nível 2	
Telessuporte remoto e presencial	04	03	01
Total Base 1:	04	03	
	Dias úteis / Finais Semana-Feriados		
Base 2 - Área de Monitoração de ativos de Infraestrutura de TI	02		
Total Base 2:	02		

2.2.2.1.1. Mesmo supervisor para as duas bases de atuação.

2.2.2.1.2. A quantidade de postos de atendimento, não corresponde ao mesmo número de recursos humanos, vai depender da carga horário estipulada, onde todos os turnos devem ser preenchidos.

2.2.2.1.3. O dimensionamento para feriados será analisado conforme o tipo de feriado e dia da semana, podendo ser utilizado um volume de dias úteis, sábados, domingos ou intermediário. Este volume nunca será maior que a quantidade dos dias úteis.

2.2.2.1.4. A distribuição dos postos ativos será avaliada pelo CONTRATANTE mensalmente, podendo sofrer alterações, sendo essas informadas formalmente à CONTRATADA, que terá que realizar os ajustes em, no máximo, 5 dias úteis.

2.3. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.3.1. O CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA, a infraestrutura física e tecnológica, essa é de uso exclusivo para realização dos serviços ao CONTRATANTE, nas respectivas bases de atuação.

2.3.1.1. BASE 1 – ATENDIMENTO HELP DESK: Unidade de Infraestrutura de Tecnologia do CONTRATANTE, em Porto Alegre, na Rua Caldas Júnior nº 120 – 9º andar.

Composta por:

- ✓ 4 (quatro) postos de atendimento nível 1
- ✓ 3 (três) postos de atendimento nível 2
- ✓ 1 (um) posto de supervisor → (Mesmo supervisor da Base 2)

2.3.1.2. BASE 2 – ATENDIMENTO ÁREA DE MONITORAÇÃO DE ATIVOS DE INFRAESTRUTURA DE TI: Unidade de Infraestrutura de Tecnologia do CONTRATANTE, em Porto Alegre, na Rua Caldas Júnior nº 120 – 9º andar.

Composta por:

- ✓ 2 (dois) postos de atendimento
- ✓ 1 (um) posto de supervisor → (Mesmo supervisor da Base 1)

Obs:

- Único posto de atendimento de supervisão para as duas bases.

2.3.1.3. Caso exista a necessidade do CONTRATANTE, remanejar de local as áreas relacionadas às bases de atendimento acima, a CONTRATADA será comunicada com antecedência de 30 dias, ficando a cargo do CONTRATANTE, providenciar um novo local apropriado, para que a CONTRATADA desempenhe suas atividades. Salientamos que está em fase de projeto pelo CONTRATANTE, um novo Data Center, que terá a sua sede situada na Av. Teresópolis 3206, Porto Alegre, RS, CEP: 90870-000.

2.3.2. LOCAIS DE ATENDIMENTO

	Qtd.		Localização:
Direção Geral	2806	Estações de Trabalho	Edifício Sede do Banrisul, Rua Caldas Júnior nº 108 e nº 120. Banrisul Cartões – Av. Siqueira Campos nº 832, do 2º ao 4º andar. Banrisul Consórcios – Rua Caldas Júnior nº 120, 7º andar. Banrisul Corretora – Rua Caldas Júnior nº 108 – 2º andar.
	594	Estações de Trabalho	- CPD II e SPB (Rua Siqueira Campos, nº 736 – Centro - Porto Alegre); - Fundação Banrisul (Rua Siqueira Campos, nº 736 – Centro - Porto Alegre); - Unidade de Gestão Patrimonial (Rua General Câmara, nº 156 – Centro - Porto Alegre); - Unidade de Desenvolvimento de Sistemas - Fábrica de Software (Rua dos Andradas, nº 1121 – Centro – Porto Alegre); - Unidade de Negócios Especiais (Rua 7 de setembro, nº 760 – Centro – Porto Alegre)
	251	Estações Móveis - Notebook	
	300	Estações de Trabalho Alugadas	Unidade de Relacionamento com Clientes – Call Center (Rua General Câmara, nº 156, 11º andar – Centro – POA

**2.3.2.1. Distâncias dos pontos externos de atendimento em relação à Sede do Banrisul
(Rua Caldas Júnior nº 108 e 120)**

	Distância
CPD II e SPB (Rua Siqueira Campos, nº 736 – Centro - Porto Alegre)	230 m
Fundação Banrisul (Rua Siqueira Campos, nº 736 – Centro - Porto Alegre)	230 m
Unidade de Gestão Patrimonial (Rua General Câmara, nº 156 – Centro - Porto Alegre)	300 m
Unidade de Desenvolvimento de Sistemas - Fábrica de Software (Rua dos Andradas, nº 1121 - Centro – Porto Alegre)	140 m
Unidade de Negócios Especiais (Rua 7 de Setembro, nº 760 – Centro – Porto Alegre)	110 m
Unidade de Relacionamento com Clientes – Call Center (Rua General Câmara, nº 156, 11º andar – Centro – Porto Alegre)	300 m
Banrisul Cartões – Rua Siqueira Campos nº 832, do 2º ao 4º andar	150 m
Banrisul Consórcios – Rua Caldas Júnior nº 120 – 7º andar	0
Banrisul Corretora – Rua Caldas Júnior nº 108 – 2º andar	0

2.3.2.1.1. Fica a cargo da CONTRATADA, os custos de transporte para deslocamento dos seus funcionários, quando em serviço, entre os pontos de atendimento;

2.4. SUBSTITUIÇÃO DE ATENDENTES E SUPERVISORES

2.4.1. Os funcionários da CONTRATADA deverão ter um período mínimo de 30 dias para adaptação e avaliação.

2.4.2. A supervisão/coordenação do CONTRATANTE, deverá efetuar a homologação do profissional. Caso, contudo, o profissional não seja homologado, o CONTRATANTE poderá solicitar a sua substituição. A CONTRATADA terá no máximo 5 (cinco) dias uteis para a substituição.

2.4.3. O CONTRATANTE poderá solicitar a substituição de funcionários da CONTRATADA, sempre que achar conveniente, independente do tempo de atuação, comunicando formalmente a supervisão da empresa CONTRATADA.

2.4.4. Caso algum integrante da equipe da CONTRATADA não compareça ao serviço, a posição de atendimento correspondente deve ser preenchida em até 2(duas) horas, a partir da notificação do CONTRATANTE.

2.4.5. A CONTRATADA deverá manter funcionários em constante sistema de rodízio, a fim de manter os conhecimentos sempre solidificados e atualizados, para atuarem como back-up, cobrindo faltas programadas como férias ou involuntárias como atestados, desligamentos ou quaisquer outras ausências de algum membro da equipe, em qualquer uma das bases de atuação.

2.5. POSTOS CONTRATAÇÃO FUTURA - ESTIMATIVA

2.5.1. Durante o transcorrer do contrato, o CONTRATANTE poderá necessitar o preenchimento de mais postos de atendimentos (PA's). Para isto, o CONTRATANTE informará à CONTRATADA, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, a data em que necessitará dos postos ativos, bem como, o cronograma de treinamento.

2.5.2. Os postos de atendimento que poderão vir a serem preenchidos futuramente, correspondem a quantidade de dias e carga horária:

- ✓ PA's 10 x 5 – cinco dias por semana, dez horas;
- ✓ PA's 16 x 7 – sete dias por semana, dezesseis horas;
- ✓ PA's 8 x 7 – sete dias por semana, oito horas;
- ✓ PA's 24 x 7 – sete dias por semana, vinte e quatro horas.

2.5.3. A estimativa de PA's para contratação futura, refere-se à quantidade máxima prevista, **não se constituindo em compromisso do CONTRATANTE em ativá-los.**

2.5.4. O incremento do número de PA's poderá ocorrer, conforme aumento de demanda do CONTRATANTE, não podendo ao final das ativações, ultrapassar a estimativa máxima prevista.

2.5.5. Segue na tabela abaixo, estimativa de postos de atendimento para contratação futura, não se constituindo um compromisso do CONTRATANTE em ativá-los.

POSTOS DE ATENDIMENTO – ESTIMATIVA FUTURA				
PA's	N1	N2	SUP	Total
10 x 5 (Segunda a Sexta)	4	1	0	5
16 x 7 (Segunda a Domingo)	2	0	0	2
24 x 7 (Segunda a Domingo)	0	0	1	1
8 x 7 (Segunda a Domingo)	1	0	0	1
Total PA's:	7	1	1	9

N1= Nível 1, N2= Nível 2, SUP= Supervisor

Obs: A quantidade de postos de atendimento (PA's), não corresponde ao mesmo número de recursos humanos, vai depender da carga horária estipulada, visto que todos os turnos devem ser preenchidos.

2.6. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.6.1. DESCRIÇÃO POR FUNÇÃO:

a) Supervisores:

A CONTRATADA deverá disponibilizar Supervisor de equipe, que terá como objetivo garantir que as regras definidas pelo CONTRATANTE sejam executadas, sendo o elo de contato entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE. Terão também a incumbência de participar de

reuniões com os representantes do CONTRATANTE, respondendo pelo gerenciamento do contrato, dos SLAs e demais atividades que poderão ser delegadas a quem ele indicar.

Funções Administrativas;

- ✓ Reunião mensal entre CONTRATADA e CONTRATANTE.
- ✓ Coordenar as equipes de atuação, focando em eficiência e eficácia no cumprimento dos objetivos, tornando-se único ponto focal entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA;
- ✓ Gerar relatórios gerenciais contendo as informações solicitadas pelo CONTRATANTE, juntamente com descrição textual para interpretação dos dados, bem como desenvolver relatórios estatísticos que permitam ao CONTRATANTE acompanhar os serviços executados;
- ✓ Desenvolver e documentar os fluxos de processos relativos as atividades que atuarão;
- ✓ Controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;
- ✓ Gerenciar os níveis de serviços estipulados pelo CONTRATANTE em chamados oriundos do Help Desk durante todo o seu ciclo de vida;
- ✓ Efetuar o acompanhamento dos SLAs, gerenciando as pendências e o escalonamento de chamados, de acordo com as necessidades e prioridades existentes, do primeiro para o segundo nível e deste para o terceiro nível (CONTRATANTE), quando for o caso, sempre através da supervisão do CONTRATANTE;
- ✓ Receber treinamento das equipes de desenvolvimento ou implantação do software e repassar os conhecimentos adquiridos aos atendentes e identificar necessidades de treinamentos pontuais e reciclagens e formalmente notificar os responsáveis na área de informática, promovendo a capacitação dos técnicos de Help Desk a aplicativos customizados;
- ✓ Definir a alocação da equipe e todas as medidas necessárias, escalando técnicos qualificados de acordo com os níveis de serviço exigidos, visando o cumprimento integral do contrato;
- ✓ Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de solicitações realizadas pelos usuários do ambiente de TI do CONTRATANTE;
- ✓ Atuar, avaliar, planejar e acompanhar a evolução técnica e o desempenho dos membros das equipes periodicamente identificando necessidades de substituição, contratação ou treinamento e capacitação, de comum acordo com o supervisor do CONTRATANTE;
- ✓ Coordenar o dimensionamento das equipes com base no volume de chamados e níveis de serviço;
- ✓ Monitorar e orientar a correta utilização das ferramentas e softwares de armazenamento e gerenciamento de chamados;
- ✓ Identificar e propor melhorias do processo para atingir o melhor desempenho possível com os recursos técnicos e tecnológicos existentes;
- ✓ Executar análise crítica de indicadores com base em padrões de mercado (benchmarks);
- ✓ Controle do nível de atendimento e produtividade da equipe;
- ✓ Controle de prioridades de tarefas e ações;
- ✓ Acompanhamento e análise crítica dos indicadores de performance e manutenção ou adequação de metas, como consequência;
- ✓ Fornecer informações padronizadas para os clientes/usuários, informando-os sobre o status e histórico dos chamados;
- ✓ Realizar todo o processo do atendimento acompanhando a solicitação até o fechamento, mantendo os usuários afetados informados sobre a solicitação;

b) Atendente de 1º Nível:

A CONTRATADA será a responsável pelo primeiro contato do usuário para qualquer incidente, dúvida ou necessidade relacionada aos serviços de TI, identificando e registrando todos os chamados na ferramenta Service Desk do CONTRATANTE.

Para cada solicitação de serviço, caberá ao atendente solicitar dados básicos como:

- ✓ Nome completo do usuário;
- ✓ Matrícula;
- ✓ Unidade / Setor;
- ✓ Número de série do equipamento / patrimônio;
- ✓ Ramal;
- ✓ Descrição da solicitação;

O técnico responsável pelo atendimento, obrigatoriamente, deverá seguir a padronização de atendimento telefônico, identificando-se no ato do atendimento, expressando-se de forma clara e educada e seguindo o script padrão de atendimento acordado entre as partes.

Funções Atendente 1º Nível

- ✓ Atender as chamadas telefônicas, identificando-as e registrando-as no sistema de gerenciamento de chamados Service Desk e classificando-as de acordo com a prioridade;
- ✓ Atuar nas dependências do CONTRATANTE, como primeiro ponto de contato para os chamados dos usuários;
- ✓ Distribuir os chamados para correta fila solucionadora;
- ✓ Realizar atendimento aos usuários (por telefone ou remotamente) para os softwares e aplicativos do ambiente do usuário;
- ✓ Buscar na base de conhecimento a solução para cada caso apresentado, solucionando os chamados conforme seu nível de conhecimento;
- ✓ Manter a base de conhecimento permanentemente atualizada, inserindo novos procedimentos informações e corrigindo outros que por ventura estejam incorretos;
- ✓ Fechar os chamados de acordo com os procedimentos estabelecidos;
- ✓ Atender os usuários nas necessidades de configuração/atualização de software, e-mails, produtos e aplicativos de ativos de Telefonia Móvel (Smartphones e Tablets);
- ✓ Monitorar alertas nas ferramentas de controle de ativos de Infraestrutura de TI, efetuando a abertura e acompanhamento dos incidentes, na ferramenta Service Desk;

c) Atendente de 2º Nível:

Os chamados não resolvidos pelo 1º nível ou que necessitem de atendimento avançado, serão encaminhados a esta equipe, que tratará o incidente, seja ele de hardware (diagnóstico) ou de software, porém “IN LOCO” (Direção Geral). Deverá ter conhecimento da configuração e utilização avançada de todo o ambiente em uso no CONTRATANTE e configuração básica dos aplicativos corporativos. Os atendentes, sempre que possível, também deverão atuar de forma pró-ativa, identificando e analisando situações que possam gerar impacto negativo no ambiente, mediante alertas para a supervisão ou através de relatórios.

O técnico responsável, obrigatoriamente, deverá seguir a padronização de atendimento, conforme informações abaixo:

- ✓ Identificar-se no ato do atendimento, expressar-se de forma clara e educada. Seguir o script padrão definido em comum acordo entre as partes.
- ✓ Vestir-se de maneira discreta e apropriada, com roupas limpas, preservando os bons costumes de apresentação.
- ✓ Portar sempre o crachá funcional disponibilizado pelo CONTRATANTE, identificando-se claramente ao usuário, expor a razão de sua presença e após o serviço, relatar a este usuário, todas as intervenções realizadas, suas causas e consequências.

Funções Atendente de 2º Nível – Remoto ou presencial

- ✓ Realizar atendimento remoto ou local para resolução de chamados, oferecendo suporte técnico mais preciso aos clientes/usuários. Em especial para usuários VIP's (Diretorias, Superintendências e Gerências);
- ✓ Atuar nas dependências do CONTRATANTE, realizando visitas, onde o equipamento está instalado ou no local de atuação do usuário que demandou a abertura do incidente;
- ✓ Atender chamados não solucionados e escalonados pelo Nível 1;
- ✓ Diagnosticar incidentes de Hardware, como manutenção, instalação e upgrades;
- ✓ Preparar o software de novos equipamentos e realizar cópia e restauração de dados em equipamentos a serem substituídos;
- ✓ Escalonar os chamados quando sua resolução não for possível no Nível 2;
- ✓ Analisar e aplicar soluções definitivas ou de contorno para resolução do chamado, mantendo o histórico das ações realizadas ou em andamento;
- ✓ Documentar, na base de conhecimento, todas as soluções encontradas, criando scripts de atendimento;
- ✓ Atualização dos chamados através do sistema de gerenciamento de chamados Service Desk;
- ✓ Eliminação de vírus e instalação e configuração de software de antivírus;
- ✓ Manter os usuários informados sobre a situação de seus chamados;
- ✓ Procurar por uma solução de contorno dentro do escopo do atendimento de 1º nível;

2.6.2. DESCRIÇÃO POR ATIVIDADE

2.6.2.1. A Central de Atendimento de Help Desk, baseia-se no conceito de *Service Desk*¹, conforme citado pelo *ITIL*² – *Information Technology Infrastructure Library*, que amplia a abrangência do *help Desk* tradicional, sendo caracterizado pela centralização de demandas dos usuários, sejam elas relacionadas ao seu ponto informatizado (equipamento, sistemas operacionais e aplicativos), suporte a sistemas padrões (atendimentos de microinformática nos ambientes Desktops e notebooks) e a sistemas específicos (aplicações internas).

¹ *Service Desk* – Serviço integrado de atendimento a usuários

² *ITIL* – *Information Technology Infrastructure Library*, atualmente mantidas pelo Office of Government Commerce da Inglaterra – OGC. O *ITIL* descreve os processos necessários para o Gerenciamento da Infraestrutura de TI de forma eficiente e efetiva, garantindo os níveis de serviços acordados com as áreas de negócios da empresa.

Os atendentes, através da empresa CONTRATADA deverão:

- Acatar procedimentos formais e completos de encaminhamento de chamados para os níveis superiores e/ou externos (tais como fluxos de processos, procedimentos operacionais e tempos hábeis por etapa do processo), assim como operar com procedimentos de atendimento personalizado aos usuários (*script de atendimento*), todos sendo submetidos previamente à aprovação do CONTRATANTE;
- Executar atendimento e suporte técnico tipo ON SITE, níveis 1 e 2, por telessuporte, acesso remoto e presencial, Help Desk, aos usuários de soluções de TI, nas dependências do CONTRATANTE;
- Fazer análises e resoluções de incidentes técnicos de software (baixa de imagens, atualização de versões, configurações e reconfigurações de microcomputadores), nas estações de trabalho desktop e móveis (notebooks) e demais periféricos;
- Acompanhar alertas nas telas de monitoração, ativos de infraestrutura de TI, utilizando softwares disponibilizados pelo próprio CONTRATANTE;
- Atender chamados referentes aos incidentes com configuração/atualização de software, e-mails, produtos e aplicativos, em dispositivos de telefonia móvel.

2.6.2.2. A empresa CONTRATADA, vencedora do certame, não atuará nos ambientes de hardware, entretanto, deverá diagnosticar o tipo de manutenção necessária, a fim de auxiliar o funcionário, agilizando a abertura de chamado técnico via Service Desk.

2.6.2.3. A empresa vencedora, uma vez assumindo suas novas atividades, deverá identificar os tempos mínimos e máximos de atuação, explicitando inclusive os processos de devolução dos chamados quando do retorno para o seu domínio de atuação.

2.6.2.4. ATIVIDADES ATENDENTES BASE 1

2.6.2.4.1. Dos Serviços de Atendente Nível 1 (Área: Help Desk):

- a) Atuar nas dependências do CONTRATANTE, como primeiro ponto de contato para os chamados dos usuários;
- b) Atender as chamadas telefônicas, identificando-os e registrando-os no sistema de gerenciamento de chamados do CONTRATANTE (Service Desk), classificando-os de acordo com a prioridade;
- c) Distribuir os chamados para correta fila solucionadora;
- d) Realizar atendimento aos usuários (por telefone ou remotamente) para os softwares e aplicativos do ambiente do usuário;
- e) Buscar na base de conhecimento a solução para cada caso apresentado, solucionando os chamados conforme seu nível de conhecimento;
- f) Fechar os chamados de acordo com os procedimentos estabelecidos, respeitando a anuência dos usuários;
- g) Manter a base de conhecimento permanentemente atualizada, inserindo novos procedimentos informações e corrigindo outros que por ventura estejam incorretos;

2.6.2.4.2. Dos Serviços de Atendente Nível 2:

- a) Atuar nas dependências do CONTRATANTE, de forma remota ou realizando visitas onde o equipamento está instalado, local de atuação do usuário que demandou a abertura do incidente.
- b) Atender chamados não solucionados e escalonados pelo Nível 1;

- c) Realizar atendimento remoto ou local para resolução de chamados, oferecendo suporte técnico mais preciso aos clientes/usuários, em especial para usuários Vip's (Diretoria, Superintendentes e Gerentes);
- d) Diagnosticar incidentes de Hardware;
- e) Realizar todo o processo do atendimento acompanhando a solicitação até o fechamento, mantendo os usuários afetados informados sobre a solicitação;
- f) Analisar e aplicar soluções definitivas ou de contorno para resolução do chamado, mantendo o histórico das ações realizadas ou em andamento;
- g) Procurar por uma solução de contorno dentro do escopo do atendimento de 1º nível;
- h) Preparar o software de novos equipamentos e realizar cópia e restauração de dados em equipamentos a serem substituídos;
- i) Escalonar os chamados quando sua resolução não for possível nos Níveis 01e 02;
- j) Documentar, na base de conhecimento, todas as soluções encontradas, criando scripts de atendimento;
- k) Execução e atualização dos chamados através do sistema de gerenciamento do CONTRATANTE (Service Desk);
- l) Configuração básica, suporte e resolução de incidentes/dúvidas de utilização dos Sistemas Operacionais usados pelo CONTRATANTE, instalações de clients de aplicações corporativas, sistemas de gestão e das aplicações de Internet, tais como, Browsers e Correio Eletrônico, bem como de incidentes relacionados à impressão de arquivos e documentos;
- m) Receber chamados de telefonia móvel não solucionados no 1º nível, prestando atendimento através de suporte telefônico ou presencial (Direção Geral);
- n) Eliminação de vírus, instalação e configuração de software de antivírus;
- o) Os serviços podem incluir, concomitante ou alternativamente, atendimento de *software* e diagnóstico de *hardware*.
 - Por atendimento de *software* considera-se a realização de diagnósticos e solução de problemas de *software*, incluindo a reconfiguração, reinstalação, instrução de uso e outros serviços que se façam necessários para que o usuário retome suas atividades normais;
 - Por diagnóstico de *hardware* considera-se a realização de diagnósticos de problemas de *hardware*, para abertura do incidente pelo usuário, para atendimento por empresa externa CONTRATADA.

2.6.2.5. ATIVIDADES ATENDENTES BASE 2

2.6.2.5.1. Dos Serviços de Atendente Nível 1 (Área de Monitoração de Infraestrutura de TI):

- a) Monitorar o ambiente de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação dos Datacenters, Rede de Agências, empresas coligadas e parceiros do CONTRATANTE, fazendo uso de ferramentas especializadas para tais finalidades, que serão disponibilizadas pelo CONTRATANTE para atender ao objeto;
- b) Atender e realizar contatos telefônicos de usuários, parceiros e demais equipes de suporte técnico do CONTRATANTE;
- c) A partir dos alertas emitidos pelas ferramentas de monitoração abrir incidentes no Service Desk do CONTRATANTE, seguindo as orientações definidas no painel para atendimento de cada alerta emitido o qual tem por objetivo nortear a ação a ser tomada para cada situação. Caberá ao nível "1" registrar no incidente os horários, ações e resultados ocorridos durante do atendimento do incidente;
- d) Auxiliar as equipes de suporte do CONTRATANTE, na execução do controle operacional no que se refere ao ciclo de vida do incidente. Entende-se por ciclo de vida de um incidente, todos os status existentes entre a abertura e o respectivo fechamento, processo este efetuado no Service Desk do CONTRATANTE;

- e) Controlar a transmissão e recepção de arquivos entre CONTRATANTE, parceiros, usuários e clientes através das ferramentas de EDI (Troca Eletrônica de Dados) e no depositório de movimentos;
- f) Auxiliar a equipe de suporte do CONTRATANTE, na execução de testes de produtos e/ou serviços do Banrisul, tais como: site Banrisul, Home/Office/Mobile Banking, Banrifone, Telessaldo, acesso remoto, discador Banrisul, dentre muitos outros a serem implementados ao longo do contrato que será firmado com a CONTRATADA;
- g) Acionar as respectivas áreas responsáveis pela solução do incidente.
- h) Registrar nos incidentes abertos automaticamente pelo Service Desk do CONTRATANTE os horários, ações e resultados ocorridos durante do atendimento do incidente, garantindo que o ciclo de vida seja concluído;
- i) Sugerir adequações aos painéis de atendimento e manuais operacionais utilizados pela Monitoração para consulta e orientação nas atividades e solução de incidentes.

2.7. PERFIL DOS TRABALHADORES

2.7.1. Perfil do Atendente

- a) Boa fluência verbal, sem vícios de linguagem, clareza e objetividade;
- b) Boa dicção e audição;
- c) Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam a sua rotina de trabalho;
- d) Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros;
- e) Atender ao cliente de modo individualizado, humanizado, com cordialidade, segurança e objetividade;
- f) Saber ouvir, facilidade em argumentar e interagir, facilidade em aprender;
- g) Ter comprometimento;
- h) Bom relacionamento interpessoal;
- i) Assiduidade e disciplina;
- j) Habilidade de escrita.

2.7.2. Perfil do Supervisor

- a) Boa fluência verbal, sem vícios de linguagem, clareza e objetividade;
- b) Boa dicção e audição;
- c) Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam a sua rotina de trabalho;
- d) Conhecimento de indicadores de performance de central de relacionamento (nível de serviço, taxa de abandono, produtividade);
- e) Capacidade de supervisionar pessoas;
- f) Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- g) Assiduidade e disciplina;
- h) Responsabilidade pelo cumprimento e qualidade no atendimento;
- i) Dinamismo, iniciativa e comprometimento;
- j) Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados e informações e, ainda, propor soluções;
- k) Conhecimento de análise de tráfego na área de centrais de relacionamento;
- l) Capacidade de tomada de decisão;
- m) Ter raciocínio lógico e matemático;
- n) Conhecimento na área de dimensionamento, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas inclusive em situações emergenciais;

- o) Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade;
- p) Ser pró-ativo e dinâmico na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.

2.8. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

2.8.1. BASE 1

2.8.1.1. Níveis de Serviço Help Desk

Os seguintes níveis de serviço serão medidos durante a abertura, resolução, encaminhamento e encerramento de incidentes. Sua apuração será efetuada mensalmente em reunião entre o Supervisor do CONTRATANTE e os Supervisores da CONTRATADA.

- a) Noventa por cento (90%) dos incidentes devem ser encerrados dentro do prazo estipulado, conforme descrito no item **2.8.1.1.** letra “i”;
- b) O tempo máximo de espera em fila telefônica deve ser de 60 (sessenta) segundos;
- c) O máximo de ligações descartadas deve ser menor ou igual a 10% (dez por cento);
- d) O tempo médio estimado de duração dos atendimentos telefônicos é de 15 (quinze) minutos;
- e) Oitenta por cento 80% dos incidentes devem ser encerrados e resolvidos pelo Nível 1, após o aceite;
- f) Execução de atendimentos aos usuários de acordo com o especificado no item **2.6.2.4.**
- g) A CONTRATADA deverá elaborar relatórios sintéticos e analíticos com estatísticas e indicadores, a ser definido junto à supervisão do CONTRATANTE e pré-definido no item **2.8.1.2.** Relatórios.
- h) Os Níveis de Serviços poderão ser reavaliados quando necessário, a pedido do CONTRATANTE, dependendo da variação do cenário de atendimento (quantidade e perfil de usuários, quantidade de aplicações atendidas);
- i) Acordo de nível de serviço (ANS), conforme o tempo de resposta abaixo especificado:

Severidade	Tempo Para Atendimento	Tempo Solução
A - Urgente	15 minutos	4 Horas
B - Importante	30 minutos	6 Horas
C - Normal	60 minutos	24 Horas
D - Baixa	120 minutos	48 Horas

Observações:

A – Urgente: Número maior que 3 (três) Usuários e ou VIP (diretoria/superintendência) não conseguem realizar nenhuma atividade.

B – Importante: Número maior que 3 (três) Usuários e ou VIP (diretoria/superintendência) impedido de realizar algumas atividades.

C – Normal: Usuário está com dificuldade para realizar alguma atividade.

D – Baixa: Esclarecimentos e/ou solicitações diversas, mas que não impedem a atividade total do usuário.

2.8.1.2. Relatórios

Relatórios a serem fornecidos pela CONTRATADA mensalmente, até o 5º dia útil de cada mês.

2.8.1.2.1. Relatórios Help Desk

- a) Percentual de Abandono;
- b) Ligações oferecidas, atendidas e abandonadas;
- c) Incidentes atendidos no prazo;
- d) Incidentes Fechados pelo 1º/2º Níveis;
- e) Média de Incidentes Fechados por Técnico;
- f) Tempo Médio de Atendimento;
- g) Tempo Médio de Espera;
- h) Unidades com maior nº de Incidentes;
- i) Incidentes por usuário;
- j) Incidentes por categoria;
- k) Incidentes por site

2.8.1.3. Volumetria

Atendimento e suporte técnico (Help Desk) especializado nos softwares instalados nas estações de trabalho (desktops e notebooks), para os quantitativos abaixo relacionados, que correspondem ao volume aproximado mensal atual:

Help Desk	2.500	Incidentes	Via sistema Service Desk, e-mail e telefone
Help Desk	4.100	Estações de Trabalho	Estações de Trabalho (DG) em microinformática (desktops e laptops)

2.8.2. BASE 2

2.8.2.1. Níveis de Serviços

Para efeitos de controle da qualidade na prestação dos serviços ora contratados para o acompanhamento de alertas nas telas de monitoração de Infraestrutura de TI, a empresa CONTRATADA deverá cumprir com o seguinte ANS:

- a) Registrar as ocorrências/incidentes na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI do

- CONTRATANTE, em até 5 (cinco) minutos após sua identificação;
- b) Retornar posição sobre os incidentes para a área que originou o incidente, em até 15 (quinze) minutos após seu recebimento, efetuando o registro da posição na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI, Service Desk, disponibilizada pelo CONTRATANTE;
 - c) Manter o registro de ocorrências atualizado, a fim de que o mesmo seja distribuído até as 08h30min dos dias úteis;
 - d) Manter a equipe CONTRATADA com 100 % de frequência;

2.9. CONTROLE DOS INDICADORES

2.9.1. O controle dos indicadores é de responsabilidade do CONTRATANTE.

2.9.2. A qualquer momento pode o CONTRATANTE realizar alterações nos indicadores estabelecidos. Quando houver tal necessidade, deverá o CONTRATANTE informar à CONTRATADA, formalmente, a modificação.

2.9.3. Serão realizadas auditorias dos indicadores apresentados e quaisquer anomalias verificadas serão repassadas à CONTRATADA.

2.9.4. A CONTRATADA terá um período de adaptação e ajustes de 40 (quarenta) dias úteis após o início dos trabalhos, durante esse período os indicadores serão mensurados e analisados, porém não poderão gerar desconto no faturamento da CONTRATADA, somente após a fase de Aceite da transição.

2.9.5. Além do controle dos indicadores, o CONTRATANTE realizará pesquisa de satisfação dos serviços com seus clientes por meio de formulário e critérios de avaliação previamente definidos e divulgados.

3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

3.1. QUALIFICAÇÃO DA LICITANTE

Deverá constar na documentação de habilitação da empresa a comprovação de sua capacidade técnica, conforme os itens a seguir.

- a) Possuir experiência, que deverá ser comprovada, por clientes onde o serviço já foi ou está sendo prestado em serviços de Help Desk, em organizações que possuam, no mínimo, 2.000 usuários.
- b) Atestado de Capacidade Técnica, emitido por empresa de Direito Público ou Privado, cujo parque (computacional) possua no mínimo 2000 estações de trabalho e 200 impressoras em rede própria, comprovando prestar de maneira continuada, pelo período mínimo de 02 (dois) anos, serviços de Help Desk ou Service Desk, desempenhados segundo as práticas ITIL, com equipe

de atendimento (ao Service Desk) nas dependências da empresa, composta por no mínimo 8 (oito) profissionais on-site, ou atestados, que somados obtenha-se o mesmo quantitativo. O pedido dos atestados constará no edital, e devem ser acompanhados de cópias dos respectivos contratos nos quais devem constar que os serviços são ou foram desempenhados com práticas ITIL.

c) Todos os atestados de capacidade técnica exigidos deverão ser apresentados em seu formato original em papel timbrado da Empresa/órgão declarante, com identificação do signatário (nome completo, telefone, e-mail e CNPJ da empresa). Estes atestados poderão sofrer diligência por parte do CONTRATANTE, sempre que julgar necessário.

d) Capacidade Técnica mínima da equipe da empresa para habilitação no Edital:

A Licitante deverá possuir em seu quadro permanente (CLT ou Sócio) no mínimo dois profissionais com formação superior na área de informática, com:

Experiência de mais de 5 anos em gestão de serviços de TI;

- Formação ITIL V3 Foudations a mais de 6 meses; *

* A Licitante deverá comprovar essas informações, através de certificado, de um funcionário ou de um sócio da empresa.

e) Para comprovação da formação exigida dos profissionais, as certificações desses funcionários deverão, obrigatoriamente, ter data anterior à data de lançamento do Edital.

f) Não será permitida a participação de cooperativas e consórcios.

g) Certificação Microsoft Partner nas competências Gold ou Silver.

h) Atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a prestação pela licitante, dos serviços de suporte técnico, em Sistema Operacional de Estação de Trabalho Microsoft.

4. CAPACITAÇÃO DOS ATENDENTES E SUPERVISORES

4.1. Conhecimento técnico necessário (comprovado por Curriculum Vitae)

Atendente Nível 1	BASE 1	BASE 2
Microinformática	X	X
Rede de Computadores e protocolos de comunicação		X
Sistemas operacionais Windows, Linux, Android e iOS	X	
Sistema operacional Microsoft Windows para estações de trabalho	X	
Pacotes de automação de escritórios Microsoft Office	X	
Estrutura de Service Desk		X
Experiência comprovada de atuação em atividades de suporte e/ou Help Desk**	X	X
Experiência mínima de 2(dois) anos em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório**		X

** A comprovação deverá ser efetuada através da carteira profissional ou contrato de trabalho.

Atendente Nível 2	BASE 1
Microinformática	X
Rede de Computadores e protocolos de comunicação	X
Sistemas operacionais Windows, Linux, Android e iOS	X
Sistema operacional Microsoft Windows para estações de trabalho	X
Conhecimentos ITIL Foundations;	X
Noções de virtualização;	X
Estrutura de Service Desk	X
Pacotes de automação de escritórios Microsoft Office;	X
Conhecimentos em Assinatura Digital e Tecnologias Relacionadas	X
Conhecimento em ferramentas de Trouble Ticket e Suporte Remoto	X
Experiência em redes Microsoft e TCP/IP	X
Conhecimento básico de Servidores Plataforma Microsoft (Exchange, AD)	X
Certificação Microsoft MCSA Windows 7 ou superior ***	X
No mínimo de 1 ano de experiência na área de atendimento técnico de software e hardware. **	X

** A comprovação deverá ser efetuada através da carteira profissional ou contrato de trabalho.

*** A comprovação deverá ser efetuada através da apresentação do certificado.

Supervisor	BASES 1 e 2
Sistema operacional Microsoft Windows para estações de trabalho	X
Pacotes de automação de escritórios Microsoft Office	X
Sistema operacional Microsoft Windows para servidores	X
Sistema de Gerência de Bancos de Dados Oracle e tecnologias relacionadas	X
Tecnologias de acesso remoto como Citrix Metaframe, Microsoft Terminal Services e equivalentes	X
Conhecimentos em Assinatura Digital e Tecnologias Relacionadas	X
Certificação Microsoft MCSA Windows 7 ou superior ***	X
No mínimo 3 (três) anos de experiência na supervisão de equipes de suporte técnico ou atividades correlatas**	X

** A comprovação deverá ser efetuada através da carteira profissional ou contrato de trabalho.

*** A comprovação deverá ser efetuada através da apresentação do certificado.

4.2. Formação mínima necessária

Atendente Nível 1	BASES 1 e 2
Ensino Médio concluído em instituição reconhecida pelo MEC.**	X
Curso Técnico na área de tecnologia concluído ou em andamento, em instituição reconhecida pelo MEC***	X

** A comprovação deverá ser efetuada através de certificado de conclusão.

*** A comprovação deverá ser efetuada através de certificado da instituição, com no mínimo de 6 (seis) meses cursados.

Atendente Nível 2	BASE 1
Formação técnica de nível médio na área de informática ou formação superior em informática, em andamento/completo, em instituição reconhecida pelo MEC.*	X

*A comprovação deverá ser efetuada através do diploma de conclusão de curso. Para curso superior em andamento, o atendente deverá apresentar, a cada 6 meses, o comprovante de matrícula.

Supervisor	BASES 1 e 2
Formação superior completa ou em andamento nas áreas de informática, em instituição reconhecida pelo MEC*	X

*A comprovação deverá ser efetuada através do diploma de conclusão de curso superior devidamente reconhecido pelo MEC. Para curso superior em andamento, o supervisor deverá apresentar, a cada 6 meses, o comprovante de matrícula.

Observações:

- a) As comprovações de experiência dos profissionais serão aceitas através de currículo assinado pelos profissionais e pelo representante legal (devidamente identificado como tal) da empresa a ser CONTRATADA, devidamente autenticado;
- b) Os documentos de experiência técnica, serão analisados pelo CONTRATANTE, podendo este, solicitar caso necessário, comprovação através de carteira de trabalho ou documento comprobatório, em original ou cópia devidamente autenticada;
- c) As informações contidas no currículo são de inteira responsabilidade dos profissionais e do representante legal da empresa fornecedora;

5. ASPECTOS GERAIS

5.1. PRAZO DA CONTRATAÇÃO

A vigência da contratação será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, conforme disposições do Artigo 57 da Lei 8.666/93 e legislação vigente.

5.2. FORMA DE REAJUSTE

O preço do presente contrato será reajustado da seguinte forma:

I. Montante A: 80 % (oitenta por cento) do valor do contrato serão reajustados na data-base da categoria, mediante apresentação de Acordo ou Convenção Coletiva, registrados no Tribunal Regional do Trabalho da Região, ou do Dissídio Coletivo devidamente homologado Tribunal Superior do Trabalho, de acordo com o SINDPPD-RS – Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados do RS.

II. Montante B: 20% (vinte por cento) do valor do contrato serão reajustados, anualmente, na data de aniversário do contrato, pela variação do IGP-M, apurado pela Fundação Getúlio Vargas ou outro índice que vier a substituí-lo.

5.3. DAS MONITORIAS

Mensalmente, os atendentes terão suas ligações avaliadas quanto à qualidade do atendimento. A equipe de monitoria do CONTRATANTE irá realizar as avaliações, sendo as ligações selecionadas de forma aleatória.

As ligações poderão ser monitoradas durante o atendimento (ligações em tempo real) ou após o atendimento ao cliente (ligações gravadas), de acordo com critérios e parâmetros de monitoração definidos pelo CONTRATANTE.

A ferramenta a ser utilizada para monitoria, bem como os itens de avaliação serão elaborados e disponibilizados pelo CONTRATANTE. Serão avaliados:

- ✓ Voz e linguagem
- ✓ Rotinas de atendimento
- ✓ Foco no cliente
- ✓ Conhecimento dos produtos e serviços

5.4. DA GARANTIA:

As Garantias do contrato estão descritas na minuta de Contrato.

() Deverá ser apresentada garantia de 10% do valor global contratado.

- Válida para obras, serviços e fornecimentos de grande vulto envolvendo alta complexidade técnica e riscos financeiros consideráveis. Previsão Legal: Art. 56, §3º da Lei 8.666/93-

(X) Deverá ser apresentada garantia de 5% do valor global contratado.

- Válida para as demais contratações. Previsão Legal: Art. 56, §2º da Lei 8.666/93-

() Não há necessidade de apresentação da garantia. Justificar: _____

Justificativa: A exigência de apresentação de garantia objetiva assegurar o cumprimento das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, evitando prejuízos que o CONTRATANTE possa vir a sofrer no caso de inadimplemento, visto que a prestação desses serviços são imprescindíveis para o suprimento das necessidades de suporte e monitoração de ativos de TI do Banrisul.

5.5. IDENTIFICAÇÃO FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA

A CONTRATADA, deverá, da mesma forma que os demais prestadores de serviço, fazer uso do sistema de identificação para acesso e circulação nas dependências do Edifício-sede do CONTRATANTE, exclusivamente nas áreas de uso do Banco, órgãos da Direção-Geral, através do **Crachá** de identificação que é de uso individual. A Identidade Funcional - **Crachá** - é uma carteira pessoal, intransferível e de uso obrigatório, para acesso e circulação nas dependências do Banco;

- a) Os funcionários da CONTRATADA, quando apresentados ao CONTRATANTE, serão cadastrados em produtos, recebendo chaves virtuais de acessos e identidade digital, as quais serão de exclusiva responsabilidade do técnico, portanto intransferíveis;
- b) Os empregados de **empresas externas**, em serviço nas dependências do Banco, são previamente credenciados pela Unidade de Gestão Patrimonial e identificados pelo **Crachá em Serviço - Empresa Externa**, no padrão do CONTRATANTE;
- c) Os prestadores de serviços não podem autorizar o acesso de visitantes nas dependências do Banco;

- d) O crachá deve ser afixado em local de fácil visualização, com os dados de identificação voltados para a frente, sendo proibida sua colocação nas mangas e partes inferiores do vestuário.

6. OBRIGAÇÕES

6.1. DO CONTRATANTE

- I.** Efetuar o pagamento ajustado;
- II.** Dar à CONTRATADA as condições necessárias à execução do Contrato;
- III.** Designar formalmente um representante para fiscalizar e acompanhar o cumprimento do presente contrato.
- IV.** Manter cadastro de todos os empregados que prestarem serviços nas suas dependências com os seguintes dados: nome completo, nº do PIS, local de trabalho, cargo, carga horária, nº de série da carteira de trabalho, nº da carteira de identidade, CPF/MF, endereço e nº telefone.
- V.** Examinar a documentação exigida, verificando o integral cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias;
- VI.** Orientar a CONTRATADA nos casos em que houver impedimentos na realização dos procedimentos de atendimento;
- VII.** Fornecer infraestrutura tecnológica (softwares e equipamentos para atendimento);
- VIII.** Fornecer infraestrutura de telecomunicação para atendimento;
- IX.** Planejar a necessidade de atividades e postos de trabalho para a realização do atendimento;
- X.** Manter atualizados roteiros e scripts de atendimento;
- XI.** Realizar monitorias, bem como apresentar à CONTRATADA o resultado;
- XII.** Exercer a gestão dos indicadores de eficiência e qualidade;
- XIII.** Dar conhecimento à CONTRATADA sobre a metodologia de avaliação dos indicadores;
- XIV.** Permitir que os profissionais envolvidos no desempenho dos serviços, tenham autorização de acessos aos dispositivos necessários para prestação e execução dos serviços;
- XV.** Fornecer todas as informações importantes e pertinentes à execução das atividades;
- XVI.** Autorizar processos para escalação de incidentes e relatórios para o CONTRATANTE;
- XVII.** Definir padrões e requerimentos de níveis de serviços;
- XVIII.** Mediar integração entre as diversas áreas da empresa;
- XIX.** Definir imagem e produtos básicos para as estações de trabalho;
- XX.** Autorizar e aprovar planos de melhorias e evoluções;

6.2. DA CONTRATADA:

- I.** É de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, proceder à substituição dos técnicos quando solicitado, sem prejuízo da qualidade do atendimento;

- II.** Recomendar políticas e procedimentos, bem como processos de melhoria para escalação de incidentes;
- III.** Recomendar soluções de “Help Desk” que melhor possam se adequar às necessidades do negócio e níveis de serviço esperados;
- IV.** Gerenciar e rastrear incidentes que tenham sido escalonados para as áreas do CONTRATANTE;
- V.** Atuar como Suporte à Central de Atendimentos, respondendo aos incidentes escalonados para a área de Monitoração;
- VI.** Atuar como Suporte e Central de Atendimento, categorizando e registrando solicitações e incidentes;
- VII.** Identificar características e se possível às causas de origem dos incidentes;
- VIII.** Armazenar informações relativas aos atendimentos em bancos de dados (base de conhecimento), participar de reuniões quando convidados, criar e manter atualizados check-list’s, manuais e demais documentações de procedimentos automatizados;
- IX.** Dar ciência aos usuários de toda e qualquer anormalidade que for constatada no ambiente de TI do CONTRATANTE;
- X.** Elaborar e manter treinamento cíclico dos recursos humanos disponibilizados, a fim de manter o conhecimento dos ambientes e informações;
- XI.** Manter e atualizar, sempre que necessário, a imagem padrão nas estações de trabalho;
- XII.** Admitir, dirigir e arcar, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, com todos os encargos trabalhistas decorrentes de leis, acordos coletivos ou dissídios, inclusive os relativos à segurança e medicina ocupacional, bem como todos os ônus, encargos ou indenizações, de natureza civil, social, fiscal, previdenciária e fundiária, devidos a seus empregados e/ou contratados de que necessitar para a execução do presente instrumento, de forma a isentar e resguardar o CONTRATANTE de tal responsabilidade e pô-lo a salvo de quaisquer dúvidas ou contestações futuras, ressarcindo-lhes quaisquer prejuízos ou custos das obrigações.
- XIII.** Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações sociais e trabalhistas relativamente aos seus empregados, correndo todas as obrigações e ônus de empregador por sua conta e, conseqüentemente, o pagamento das contribuições exigidas pela Previdência Social, seguro contra acidentes do trabalho e demais encargos da legislação vigente;
- XIV.** Testar novas versões de softwares suportados para garantir conformidade com os requerimentos de nível de serviço estabelecidos no CONTRATANTE;
- XV.** Garantir o acompanhamento do status dos incidentes e evolução do processo de resolução dos mesmos;
- XVI.** Propor e implementar planos de melhoria e evolução, definindo as necessidades para atendimento às solicitações e resolução de incidentes;

- XVII.** Ter a responsabilidade sobre os seus colaboradores, a fim de que os mesmos iniciem e terminem sua jornada de trabalho nos horários combinados;
- XVIII.** Medir e analisar desempenho relativo aos acordos e indicadores mensais, reportando as estatísticas e tendências de atendimento, bem como os resultados e indicadores de níveis de serviços, conforme requerido;
- XIX.** Configuração das estações de trabalho, local ou remotamente, seguindo procedimentos padronizados pelo CONTRATANTE;
- XX.** Instalar novas versões de softwares e aplicativos suportados em desktops, notebooks e Smartphones, quando necessário, verificando posteriormente se o software e o hardware se encontram inteiramente funcionais após as migrações e upgrades;
- XXI.** A CONTRATADA poderá propor e deverá prover (emitir) mensalmente e entregar ao supervisor do CONTRATANTE, até o 5º dia útil de cada mês seguinte, relatórios técnicos de acompanhamento sobre cada serviço prestado, nos moldes determinados pelo CONTRATANTE;
- XXII.** Manter inventário de produtos de software conforme necessário, inclusive com os respectivos procedimentos de instalação e configuração passo a passo e mídias dos produtos utilizados;
- XXIII.** Desenvolver procedimentos detalhados para garantir baixo risco nas migrações e upgrades;
- XXIV.** Cumprir e fazer cumprir todas as normas regulamentares sobre Medicina e Segurança do Trabalho;
- XXV.** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;
- XXVI.** Apresentar, durante a execução do contrato, quando solicitado, documentos que comprovem estar cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas na contratação e, em especial, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais;
- XXVII.** Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações fiscais decorrentes da execução do presente contrato;
- XXVIII.** Comprovar, mensalmente, o recolhimento atualizado dos encargos sociais e trabalhistas dos empregados, sob pena de suspensão dos pagamentos devidos, sem prejuízo de outras sanções previstas no contrato e na Lei 8.666/93, até que atenda ao solicitado;
- XXIX.** Atender todas as exigências trabalhistas no que tange à concessão de férias dos empregados, devendo apresentar a documentação comprobatória quando solicitado pelo CONTRATANTE;

XXX. Fornecer pessoas especializadas para a execução dos serviços, devidamente identificadas, mantendo toda a documentação exigida pela legislação vigente junto ao local de execução dos serviços, tais como contrato de trabalho regularizado, termo de registro de emprego (ficha do Ministério do Trabalho), cartão ponto e outros;

XXXI. Disponibilizar e informar ao CONTRATANTE, no ato da assinatura deste instrumento, o seu endereço eletrônico na Internet (e-mail), para o recebimento e envio de mensagens, relatórios gerenciais, planilhas, etc., o qual se estabelecerá como principal canal de comunicação com o CONTRATANTE, especialmente no trato das demandas diárias;

XXXII. Orientar seus empregados a manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros que tomar conhecimento em razão da execução do presente contrato;

XXXIII. Atender, imediatamente, solicitação de substituição de funcionário cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados, pelo CONTRATANTE, prejudiciais, inadequados, inconvenientes ou insatisfatórios para a prestação dos serviços, sem que lhe assista qualquer direito ou reclamação;

XXXIV. Prover, imediatamente, o pessoal necessário para garantir a continuidade, o bom andamento e a boa execução dos serviços nos regimes contratados, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão, ausências legais e outros casos análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente;

XXXV. Disponibilizar, mensalmente, ou a qualquer período, por solicitação do CONTRATANTE, nominata dos empregados destinados à prestação dos serviços deste contrato, devendo estar sempre atualizada, e ser entregue juntamente com a Nota Fiscal da prestação dos serviços;

XXXVI. Comunicar imediatamente as substituições de funcionários da CONTRATADA, responsáveis pela prestação dos serviços objeto deste contrato, bem como as alterações de função e de horário dos mesmos;

XXXVII. Disponibilizar, para seu preposto, telefone celular ou aparelho similar, facilitando a comunicação entre ele, o CONTRATANTE e a CONTRATADA;

XXXVIII. Zelar para que os empregados, destinados à prestação das atividades, sejam restritos aos serviços contratados, vedando a sua utilização em qualquer atividade administrativa ou outra espécie que não a pactuada;

XXXIX. Sempre que houver algum impedimento para realização dos procedimentos orientados pelo CONTRATANTE, deve a CONTRATADA informar imediatamente ao CONTRATANTE

XL. Entregar os relatórios solicitados de acordo com o prazo informado pelo CONTRATANTE;

XL I. Zelar pelo uso adequado dos recursos de infraestrutura, tecnologia e telecomunicações disponibilizados para o exercício da atividade;

XL II. Treinar os empregados para atuar nos postos de atendimento e supervisão;

XL III. Dar feedback, mensalmente, aos colaboradores;

XL IV. Permitir acesso ao CONTRATANTE às informações referentes aos treinamentos;

XL V. Cumprir os roteiros e procedimentos de atendimento informados pelo CONTRATANTE;

XL VI. Acompanhar e atuar sobre o resultado dos indicadores de eficiência e qualidade;

XL VII. Manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, paralisações de qualquer natureza, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com este Banco, sendo de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais.

XL VIII. Criar relatórios mostrando as tendências, incidentes, problemas e ou falhas do processo, e encaminhar / propor melhorias/soluções para atingir o melhor desempenho com recursos técnicos e tecnológicos.

XL IX. Fica expressamente proibida à quarteirização de serviços, independente do motivo ou atividade;

L. Ao longo de todo o tempo de execução do contrato, além dos profissionais que a empresa vencedora da licitação deverá disponibilizar a empresa deverá também, comprovar que mantém em seu quadro funcional permanente, no mínimo 25 (vinte e cinco) profissionais com o mesmo perfil de atendentes ora descritos. A empresa poderá comprovar através de currículo ou certificado. O CONTRATANTE poderá fazer diligências sempre que julgar necessário.

LI. A CONTRATADA deverá centralizar o comando do atendimento do CONTRATANTE no estado do Rio Grande do Sul – RS, onde, para este fim, manterá escritório. Por questões de logística a CONTRATADA deve comprovar através de documentação legal possuir sede (matriz ou filial) em Porto Alegre e / ou região metropolitana (Grande Porto Alegre).

7. INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. FASES DE CONTRATAÇÃO

7.1.1. Em até 20 (vinte) dias úteis após o início da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá enviar ao CONTRATANTE, através de e-mail: Tecnologia_PIB_Projetos@Banrisul.com.br, os seguintes documentos:

- Relação dos funcionários que comporão a equipe de trabalho, devidamente identificados (Atendente Nível 1, Atendente Nível 2 e Supervisor).
- Comprovante de vínculo empregatício (CLT) entre a empresa vencedora do certame e os

profissionais destacados para a função;

- Curriculum Vitae de todos os profissionais que comporão a equipe de trabalho comprovando sua formação profissional, conhecimentos técnicos, experiência e competências para a execução dos serviços relacionados neste processo licitatório, conforme item 4, deste Termo de Referência;

7.1.2. O CONTRATANTE terá até 5 (cinco) dias úteis, para analisar a documentação dos funcionários da CONTRATADA e estando em conformidade com o solicitado no item 4 deste Termo de Referência, a CONTRATADA será convocada, de imediato, para uma reunião com o CONTRATANTE, a fim de agendarem a data para apresentação dos funcionários e início dos treinamentos.

7.1.3. O período de treinamento será de 20 dias úteis, a partir da data agendada para o início.

7.1.4. Não haverá qualquer ônus ao CONTRATANTE até o término da fase de treinamento dos funcionários da CONTRATADA.

7.1.5. Após o período de treinamento e início das atividades pela equipe da CONTRATADA, o pagamento será mensal e de acordo com os postos de serviços ativos.

7.1.6. O CONTRATANTE poderá solicitar o preenchimento de mais postos de atendimento, conforme limite máximo previsto.

7.1.7. Em até 20 dias úteis da comunicação da necessidade da ativação de novas PA's, a CONTRATADA deverá apresentar os funcionários designados ao preenchimento dos postos de atendimento, para o devido treinamento.

7.1.8. Os novos funcionários passarão pela fase de treinamento de 20 dias úteis, ministrado pelo CONTRATANTE e/ou CONTRATADA, conforme acerto prévio, período este em que não haverá ônus ao CONTRATANTE.

7.1.9. Após o período de treinamento, os funcionários da CONTRATADA deverão iniciar a prestação dos serviços, preenchendo os postos de atendimento.

7.2. TRANSIÇÃO

7.2.1. PLANO DE MIGRAÇÃO DOS SERVIÇOS

O principal objetivo é manter inicialmente, ao menos, os mesmos níveis de serviço anteriores, enquanto serão desenvolvidos os trabalhos necessários para a implantação dos serviços propostos de forma gradativa, minimizando os impactos no ambiente.

7.2.2. PERÍODO DE TRANSIÇÃO

Estima-se que a transição das atividades seja feita em até 45 dias úteis, após o início da vigência do contrato.

7.2.2.1. Imediatamente após o aceite pelo CONTRATANTE da documentação dos profissionais, o supervisor da empresa CONTRATADA será convocado pelo

CONTRATANTE, para reunião, visando o alinhamento necessário para os treinamentos. O CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA, formarão as equipes de trabalho e agendarão a data para o início dos treinamentos.

7.2.2.2. O CONTRATANTE reserva-se o direito de reduzir ou dispensar o plano de transição contratual, desde que o novo provedor contratado, venha a comprovar que detém pleno domínio sobre as atividades previstas em contrato.

7.2.2.3. Em até quarenta e cinco (45) dias úteis, após o início da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá iniciar a prestação de todos os serviços descritos neste Edital.

Fases	Atividades	Após o início da Vigência do Contrato															
		20 dias			5 dias		20 dias			20 dias			20 dias				
Avaliação /Preparação	Apresentação da Documentação dos Funcionários	■	■	■													
	Avaliação Documentação e Reunião com a Contratada				■	■											
	Apresentação dos Funcionários e início dos Treinamentos						■	■	■	■							
Transição	Início das atividades nova equipe									■	■	■	■				
Balizamento	Alinhamento dos SLA's													■	■	■	■
Aceite	Aceite do Gestor (Contratante)																■

7.2.3. FASES DA TRANSIÇÃO:

7.2.3.1. Avaliação / Preparação: É a etapa na qual serão definidas as equipes da CONTRATADA e do CONTRATANTE e planejadas as ações de treinamento. Deverão ser realizadas reuniões de preparação interna da CONTRATADA e reuniões de apresentação e definição em conjunto, CONTRATANTE e CONTRATADA.

7.2.3.2. Transição: É a fase de implementação dos serviços que se caracteriza pelo levantamento detalhado do ambiente e pela montagem da equipe e absorção dos processos atuais. Nesta fase a CONTRATADA assume o controle e gestão do ambiente de TI, transformando-se, em um único ponto de contato para as atividades previstas na proposta. Assumindo o controle, a preocupação da CONTRATADA deverá ser o de identificar e manter no mínimo o nível de serviço atual.

7.2.3.3. Balizamento: Após sedimentar o conhecimento sobre as atividades, a CONTRATADA passará a remodelar os processos gradativamente, efetuando junto ao CONTRATANTE, o alinhamento dos níveis de serviços propostos.

7.2.3.4. Aceite: Após o aceite pelo CONTRATANTE, os serviços entram em regime normal de operação e a partir deste momento, passam a ser medidos os indicadores acordados e aplicados os ônus e bônus negociados.

8. PLANO DE RETORNO DOS SERVICOS

8.1. Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a CONTRATADA obriga-se a prestar para o CONTRATANTE ou a terceiro por ele designado, toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada de conhecimento dos serviços para o CONTRATANTE ou a seu designado.

8.2. A CONTRATADA deverá preservar na íntegra a propriedade do CONTRATANTE sobre os programas, scripts, procedimentos e documentações que sejam desenvolvidos por ela ou estejam sob sua responsabilidade.

8.3. A CONTRATADA, juntamente com o CONTRATANTE, deverá elaborar um plano de transição contratual em até 15 (quinze) dias a contar da data de notificação por escrito do CONTRATANTE.

8.4. O plano de transição contratual deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso.

8.5. O plano de transição contratual, cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo CONTRATANTE.

8.6. Caso o referido plano não seja aceito, a CONTRATADA deverá fazer as alterações necessárias e submetê-lo novamente ao CONTRATANTE, até sua efetiva aprovação.

8.7. É de responsabilidade da CONTRATADA a execução do plano de transição contratual, a prestação de serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse bem sucedido de todas as informações necessárias à continuidade dos serviços pelo CONTRATANTE (ou empresa por ele designada).

8.8. O plano de transição contratual e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais ao CONTRATANTE.

8.9. É de responsabilidade do CONTRATANTE indicar para a CONTRATADA as pessoas que serão receptores dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no plano de transição contratual.

8.10. O fato de a CONTRATADA ou quaisquer de seus representantes não cooperarem, ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às responsabilidades em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha, sem prejuízo das demais penalidades contratuais previstas.

8.11. A elaboração e a execução do plano de transição contratual ocorrerão em paralelo ao atendimento dos serviços demandados pelo CONTRATANTE.

8.12. O CONTRATANTE reserva-se o direito de reduzir ou dispensar o plano de transição contratual, desde que o novo provedor contratado venha a comprovar que detém pleno domínio sobre as atividades previstas em contrato.

8.13. Caso a CONTRATADA não promova adequadamente a transferência de conhecimento, serão aplicadas as sanções previstas em lei e no contrato.

8.14. Nos últimos 6 meses do contrato, a CONTRATADA somente promoverá rotatividade de pessoal, com acordo prévio do CONTRATANTE, respeitados os direitos trabalhistas dos funcionários. A empresa se compromete a não demitir funcionários sem justa causa neste período.

8.15. A CONTRATADA ainda se compromete a fornecer treinamento apropriado aos novos prestadores de serviços, desde que realizado no local de trabalho, pelo pessoal alocado no projeto e durante a Transição de Término.

8.16. O tempo previsto para a transição das atividades pela CONTRATADA, a quem o CONTRATANTE designar, não deverá ultrapassar a 3 meses.

8.17. Caso seja necessário, que a transição dos serviços se estenda além do término do efetivo contrato, a CONTRATADA deverá garantir a continuidade dos serviços, nas mesmas condições comerciais vigentes na época do encerramento do contrato.

8.18. Ao término do contrato, deverá ocorrer:

- I. A devolução dos equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, em plenas condições de uso, incluindo todos os bens intangíveis, como *software*;
- II. A devolução da documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos em conjunto com o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços;
- III. Base de dados atualizada;
- IV. O descadastramento pelo CONTRATANTE, dos funcionários da CONTRATADA quanto ao acesso a rede Banrisul;
- V. Devolução de crachás de acesso e identidade digital, fornecidos pelo CONTRATANTE.

9. TREINAMENTO

9.1 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA ESPECÍFICA

Caberá ao CONTRATANTE oferecer um treinamento específico no que se refere à execução de serviços aos novos atendentes, para as funções que passarão a exercer, disponibilizando material de apoio e demais ferramentas que se fizerem necessárias. A

montagem do programa do curso, a preparação (salas, micro, projetor, etc.), bem como o instrutor, ficará por conta do CONTRATANTE.

Obs: Se e quando o CONTRATANTE migrar para outra plataforma de Sistema Operacional, ou outros aplicativos e produtos, a empresa CONTRATADA deverá se adaptar aos novos sistemas, sendo de sua responsabilidade e sem encargos ao banco, cursos para capacitação de seus técnicos.

9.2. PLANO DE TREINAMENTO

O supervisor da CONTRATADA será convocado pelo CONTRATANTE para reunião, visando o alinhamento necessário para os treinamentos, onde será acordada a data de apresentação dos funcionários, a fim de iniciarem o programa de treinamento.

Os treinamentos serão ministrados por equipe do CONTRATANTE, sendo aplicado por seguimentos, conforme bases de atuação:

9.2.1. BASE 1

9.2.1.1. Fluxo de atendimento Telessuporte remoto e presencial – **Help Desk**

9.2.2. BASE 2

9.2.2.1. Processo de atendimento e acompanhamento de alertas nas telas de monitoração – **Infraestrutura TI.**

Os treinamentos serão ministrados nos locais das bases de atuação, sendo de responsabilidade de cada gestor, a preparação do material necessário.

10. ASSINATURAS, LOCAL E DATA

Porto Alegre, 28 de Abril de 2016.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ANEXO I AO DECRETO Nº 36.601, DE 10-04-96.

TABELA DE ÍNDICES CONTÁBEIS – TIC

ÍNDICES DE AVALIAÇÃO DA CAPACIDADE FINANCEIRA RELATIVA

Nº	DENOMINAÇÃO	FÓRMULAS	PESOS
1	Liquidez Corrente	$ILC = \frac{AC - DA}{PC}$	0,3
2	Liquidez Geral	$ILG = \frac{AC - DA + ARLP}{PC + PELP}$	0,2
3	Grau de Imobilização	$IGI = \frac{AP}{PL - DA + REF}$	0,1
4	Endividamento de Curto Prazo	$IEC = \frac{PC}{PL - DA + REF}$	0,2
5	Endividamento Geral	$IEG = \frac{PC + PELP}{PL - DA + REF}$	0,2

ÍNDICE DE AVALIAÇÃO DA CAPACIDADE FINANCEIRA ABSOLUTA

1	Capacidade de Contratação	$ICC = \left(\frac{K * PL}{MCE + PO} \right) * \left(\frac{n}{12} \right)$	K = 10
---	---------------------------	------------------------------------------------------------------------------	--------

IDENTIFICAÇÃO DOS TERMOS DAS FÓRMULAS

AC = Ativo Circulante
DA = Despesas Antecipadas de Curto Prazo
ARLP = Ativo Realizável a Longo Prazo
AP = Ativo Permanente
PC = Passivo Circulante
PELP = Passivo Exigível a Longo Prazo
PL = Patrimônio Líquido
REF = Resultados de Exercícios Futuros

K = Fator de rotação anual do Patrimônio Líquido
MCE = Montante dos contratos a executar, apurado no quadro "D" do formulário RCL
PO = Preço Orçado constante do Edital do certame que interessar ao licitante
n = Prazo em meses estipulado para a execução das obras e serviços em licitação

NOTAS

- 1) A classificação dos grupos de contas deve obedecer aos Princípios Fundamentais e às Normas Brasileiras de Contabilidade;
- 2) As Notas Explicativas integram as Demonstrações Contábeis;
- 3) O peso dos índices corresponde ao grau de importância que os mesmos têm na avaliação da capacidade financeira relativa de licitantes;
- 4) O Índice da Capacidade de Contratação – ICC, quando igual ou superior a 1,0 (um), indica que a empresa tem capacidade financeira absoluta para participar do certame.
- 5) O valor de "K" é 10 (dez) e corresponde à rotação anual máxima do Patrimônio Líquido, calculada com base na receita operacional líquida, de uma amostra de empresas do ramo de construção.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
ANEXO II AO DECRETO Nº 36.601, de 10-04-96.

J IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO	
NÚMERO	FOLHA

ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DE LICITANTE – ACF

A IDENTIFICAÇÃO DO EDITAL OU CARTA-CONVITE				
CÓDIGO	NOME DO LICITADOR	NÚMERO	MODALID.	DATA

B IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE				
CGC/MF:	ATIVIDADE PRINCIPAL	CNAE	SE	
FIRMA/RAZÃO SOCIAL:	CNJ	CGC/TE		
ENDEREÇO (rua, avenida, praça, etc.)	NÚMERO	CONJ.	CEP	
NOME DO REPRESENTANTE LEGAL	TELEFONE			
BALANÇO APRESENTADO PERÍODO:	DATA DO BALANÇO ANUAL	Nº LIVRO DIÁRIO	Nº DO RJC	

C IDENTIFICAÇÃO DO CONTADOR OU TÉCNICO EM CONTABILIDADE				
NOME:	CP	Nº DO REGISTRO NO CRC	TELEFONE	
ENDEREÇO (rua, avenida, praça, etc.)	NÚMERO	CONJ.	CEP	

D IDENTIFICAÇÃO DA AUDITORIA				
NOME:				Nº DO REGISTRO NO CRC

E BALANÇO PATRIMONIAL REESTRUTURADO			F DEMONSTRAÇÃO DA ANÁLISE FINANCEIRA DO LICITANTE				
CONTAS		Em R\$ Mil	ÍNDICE	VALOR	NOTA	PESO	NP
1	ATIVO CIRCULANTE AJUSTADO (ACA)		1	LIQUIDEZ CORRENTE			
2	PASSIVO CIRCULANTE (PC)						
3	ACA + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO		2	LIQUIDEZ GERAL			
4	PC + PASSIVO A LONGO PRAZO						
5	ATIVO PERMANENTE		3	GRAU DE IMOBILIZAÇÃO			
6	PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO						
7	PASSIVO CIRCULANTE		4	ENDIVIDAMENTO DE CURTO PRAZO			
8	PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO						
9	PC + PASSIVO A LONGO PRAZO		5	ENDIVIDAMENTO GERAL			
10	PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO						
11	DESPESA ANTECIPADA		NFR	NOTA FINAL DA CAPACIDADE FINANCEIRA RELATIVA = $\sum NP$			
12	RESULTADOS DE EXERCÍCIOS FUTUROS						
13	CAPITAL SOCIAL INTEGRALIZADO		G	RESULTADO DA ANÁLISE			
14	PATRIMÔNIO LÍQUIDO						
15	CONSISTÊNCIA (vide instruções no verso)						

H IDENTIFICAÇÃO DO SERVIDOR PÚBLICO				
NOME:				MATRÍCULA

I DECLARAÇÃO E ASSINATURAS

O representante legal da empresa licitante e o contador ou técnico em contabilidade declaram, sob as penas da Lei, que as informações prestadas neste formulário são a expressão da verdade, bem como autorizam o licitador, por si ou por outrem e a qualquer tempo, examinar os livros e os documentos relativos à escrituração contábil, para confrontação dos dados aqui demonstrados.

LICITANTE	CONTADOR OU TÉCNICO EM CONTABILIDADE	LICITADOR
DATA:	DATA:	DATA:

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO NO VERSO

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DE LICITANTES – ACF

Este formulário deverá ser preenchido, em duas vias e sem rasuras, pelo licitante (quadros de A a F) e pelo licitador (quadros G, H e J).

QUADRO A – IDENTIFICAÇÃO DO EDITAL OU DA CARTA-CONVITE

Código: informar o código do órgão licitador, conforme a codificação da Lei Orçamentária anual (solicitar o código ao licitador).

Nome do licitador: informar o nome do órgão ou entidade que está realizando a licitação.

Número: informar o número do instrumento licitatório.

Modalidade: informar o código da modalidade da licitação, conforme segue: 1 – Convite; 2 – Tomada de Preços; 3 – Concorrência.

Data: informar a data de publicação do edital, observando os termos dos §§ 3º e 4º do art. 21, da Lei nº 8.666/93.

QUADRO B – IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE

CGC/MF: informar o CGC do Ministério da Fazenda.

Atividade principal: informar a descrição da atividade principal.

CNAE: informar o código de classificação da atividade principal, conforme Resolução nº 54, DOU de 26-12-1994, editada pelo IBGE.

SE: informar a letra da seção de atividades econômicas que o licitante estiver enquadrado, nos termos da Res. nº 54, do IBGE. O enquadramento da empresa licitante na seção de atividades terá por base a atividade que gerar maior receita operacional.

Firma/razão social: informar o nome da empresa licitante.

CNJ: informar o código da natureza jurídica, conforme segue: 1 – Soc. Limitada; 2 – Soc. Anônima; 3 – Economia Mista; 4 – Outras.

CGC/TE: informar o número do CGC estadual.

Endereço: informar o endereço completo.

Nome do representante legal: informar o nome completo.

Fone: informar o número do telefone para contatos.

Balanco apresentado: informar o período das demonstrações contábeis que estão sendo submetidas à análise.

Data do Balanco anual: informar a data prevista no contrato ou estatuto social para elaboração das demonstrações contábeis anuais.

Nº do livro diário: informar o número do livro diário onde estão registradas as demonstrações contábeis.

Nº do RJC: informar o nº de registro do livro diário na Junta Comercial ou equivalente.

QUADRO C – IDENTIFICAÇÃO DO CONTADOR OU TÉCNICO EM CONTABILIDADE

Nome: informar o nome do profissional responsável pelas informações contábeis do licitante.

CP: informar o código da categoria profissional conforme segue:

1 – Contador; 2 – Técnico em Contabilidade.

Nº do registro no CRC: informar o número de registro no Conselho Regional de Contabilidade.

Fone: informar o telefone de contato.

Endereço: informar o endereço comercial completo.

QUADRO D – IDENTIFICAÇÃO DA AUDITORIA

Nome: informar o nome do auditor, se as demonstrações contábeis tiverem sido auditadas.

Nº do registro no CRC: informar o número completo.

QUADRO E – BALANÇO PATRIMONIAL REESTRUTURADO

"Em R\$ Mil": Informar nesta coluna os saldos dos grupos de contas dos campos de 1 (um) a 14 (quatorze), observando que o campo 1 (um) é igual ao Ativo Circulante menos o valor informado no campo 11 (onze) Despesa Antecipada e o campo da Conta Patrimônio Líquido Ajustado corresponde ao valor informado no campo 14 (quatorze) menos o valor do campo 11 (onze) e mais o valor do campo 12 (doze) Resultados de Exercícios Futuros.

Consistência: este campo indica apenas a consistência das informações, ou seja: a) os valores dos campos 6 (seis), 8 (oito) e 10 (dez) devem ser iguais, bem como os valores dos campos 2 (dois) e 7 (sete); b) o resultado de $(3+5+11) - (4+12+14) = \text{zero}$.

QUADRO F – DEMONSTRAÇÃO DA ANÁLISE FINANCEIRA DO LICITANTE

Valor: informar nos campos desta coluna, o resultado das seguintes divisões: $F1=E1 \div E2$, $F2=E3 \div E4$, $F3=E5 \div E6$, $F4=E7 \div E8$ e $F5=E9 \div E10$, utilizando somente três casas decimais e desprezando as outras sem qualquer arredondamento (F = índices e E = valores dos campos do quadro "E").

Nota: informar a nota que corresponder ao decil (vide Tabela de Decil) que se enquadrar o valor de cada índice, observando em qual das seções de atividades econômicas o licitante está vinculado.

Peso: informar o coeficiente correspondente ao peso dos índices, conforme TABELA DE ÍNDICES CONTÁBEIS, definida no Decreto que institui estas normas.

NP = Nota Ponderada: informar o produto da multiplicação do campo Nota pelo campo Peso.

NFR: informar o somatório da Nota Ponderada de todos os índices (campos de um a cinco).

REGRAS ESPECIAIS DE FIXAÇÃO DA NOTA DOS ÍNDICES

- 1) Exceto o Patrimônio Líquido, nenhum grupo de contas poderá apresentar valor negativo e se isso ocorrer o Balanço não será aceito.
- 2) No cálculo dos índices de liquidez, quando ocorrer a expressão (X/0) ou (0/X), a nota do índice será igual a dez ou zero respectivamente.
- 3) No cálculo dos índices de endividamento e de imobilização, quando ocorrer a expressão (X/0) ou (0/X), a nota do índice será igual a zero ou dez respectivamente. Entretanto, quando o denominador, que é o Patrimônio Líquido Ajustado, for negativo, a nota do índice será sempre zero.
- 4) X = qualquer valor positivo.
- 5) As expressões (X/0) ou (0/X) simbolizam os elementos das fórmulas definidas no Anexo I.

QUADRO G – RESULTADO DA ANÁLISE

O LICITADOR, após conferir os dados deste formulário em confrontação com as demonstrações contábeis, deverá anotar por extenso no espaço do Quadro "G" o resultado da ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DO LICITANTE, HABILITADO OU INABILITADO, obedecendo ao critério de julgamento definido no Decreto que institui estas normas.

QUADRO H – IDENTIFICAÇÃO DO SERVIDOR PÚBLICO

Nome: informar o nome do servidor, designado pelo licitador para examinar os dados deste formulário e determinar o resultado final da análise.

Matrícula: informar o número da matrícula do servidor.

QUADRO I – DECLARAÇÃO E ASSINATURAS

Assinam o formulário: o representante legal da empresa licitante, o contador ou técnico em contabilidade e o servidor público.

QUADRO J – IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO

Informar o número do processo, que deu origem à licitação, bem como o número da folha na seqüência deste.

DESTINAÇÃO DO FORMULÁRIO

Primeira via: integrar ao processo que deu origem à licitação.

Segunda via: remeter à Contadoria e Auditoria-Geral do Estado – CAGE.



TABELA DE DECIL

Seções	Agricultura, pecuária, silvicultura, exploração e pesca																				
A e B	Índices	1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°		9°		10°	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,240	1	0,458	2	0,640	3	0,920	4	1,161	5	1,469	6	2,006	7	4,012	8	11,339	9	Valores	10
	Liquidez Geral	0,133	1	0,344	2	0,502	3	0,698	4	1,009	5	1,339	6	1,607	7	2,303	8	7,693	9	acima	10
	Grau de Imobilização	0,661	10	0,800	9	0,890	8	0,950	7	0,984	6	1,060	5	1,248	4	1,402	3	2,033	2	do	1
	Endividamento de C.P.	0,005	10	0,028	9	0,060	8	0,118	7	0,256	6	0,406	5	0,588	4	0,969	3	1,636	2	limite	1
Endividamento Geral	0,021	10	0,069	9	0,129	8	0,241	7	0,409	6	0,541	5	0,716	4	1,564	3	2,447	2	anterior	1	
C	Indústrias extrativas																				
	Índices	1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°		9°		10°	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,418	1	0,705	2	0,953	3	1,069	4	1,351	5	1,733	6	1,892	7	3,235	8	7,277	9	Valores	10
	Liquidez Geral	0,341	1	0,596	2	0,820	3	0,969	4	1,221	5	1,688	6	1,906	7	3,239	8	7,445	9	acima	10
	Grau de Imobilização	0,383	10	0,570	9	0,684	8	0,732	7	0,825	6	0,971	5	1,083	4	1,174	3	1,362	2	do	1
Endividamento de C.P.	0,056	10	0,082	9	0,141	8	0,192	7	0,284	6	0,436	5	0,659	4	0,936	3	1,825	2	limite	1	
Endividamento Geral	0,068	10	0,110	9	0,168	8	0,272	7	0,412	6	0,536	5	0,753	4	1,044	3	2,212	2	anterior	1	
D e E	Indústrias de transformação, produção e distribuição de eletricidade, gás e água																				
	Índices	1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°		9°		10°	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,553	1	0,822	2	0,994	3	1,141	4	1,326	5	1,563	6	1,948	7	2,558	8	4,115	9	Valores	10
	Liquidez Geral	0,457	1	0,676	2	0,836	3	1,001	4	1,153	5	1,357	6	1,713	7	2,229	8	3,617	9	acima	10
	Grau de Imobilização	0,318	10	0,469	9	0,603	8	0,721	7	0,849	6	0,955	5	1,118	4	1,391	3	2,153	2	do	1
Endividamento de C.P.	0,113	10	0,208	9	0,307	8	0,425	7	0,581	6	0,795	5	1,128	4	1,740	3	3,441	2	limite	1	
Endividamento Geral	0,139	10	0,267	9	0,389	8	0,549	7	0,749	6	1,044	5	1,425	4	2,096	3	4,595	2	anterior	1	
F	Construção																				
	Índices	1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°		9°		10°	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,413	1	0,969	2	1,203	3	1,526	4	2,081	5	2,782	6	3,556	7	5,463	8	11,451	9	Valores	10
	Liquidez Geral	0,603	1	1,051	2	1,285	3	1,552	4	1,935	5	2,362	6	3,230	7	4,588	8	8,864	9	acima	10
	Grau de Imobilização	0,048	10	0,116	9	0,254	8	0,419	7	0,533	6	0,638	5	0,813	4	0,946	3	1,223	2	do	1
Endividamento de C.P.	0,033	10	0,080	9	0,119	8	0,190	7	0,288	6	0,425	5	0,616	4	0,955	3	2,117	2	limite	1	
Endividamento Geral	0,048	10	0,117	9	0,182	8	0,322	7	0,478	6	0,616	5	0,894	4	1,327	3	2,357	2	anterior	1	



TABELA DE DECIL

Seções	Atividades	Comércio, reparação de veículos automotores, objetos pessoais e domésticos																			
		1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°		9°		10°	
G	Índices	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,728	1	0,962	2	1,127	3	1,313	4	1,522	5	1,812	6	2,265	7	3,039	8	4,911	9	Valores	10
	Liquidez Geral	0,663	1	0,920	2	1,079	3	1,247	4	1,449	5	1,743	6	2,142	7	2,859	8	4,464	9	acima	10
	Grau de Imobilização	0,093	10	0,196	9	0,297	8	0,400	7	0,528	6	0,665	5	0,799	4	0,987	3	1,467	2	do	1
	Endividamento de C.P.	0,129	10	0,247	9	0,366	8	0,515	7	0,726	6	0,967	5	1,380	4	2,167	3	4,468	2	limite	1
	Endividamento Geral	0,141	10	0,275	9	0,408	8	0,558	7	0,778	6	1,056	5	1,522	4	2,368	3	4,891	2	anterior	1

Seções	Atividades	Alojamento e alimentação																			
		1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°		9°		10°	
H	Índices	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,161	1	0,478	2	0,606	3	0,883	4	1,060	5	1,482	6	2,092	7	4,084	8	7,664	9	Valores	10
	Liquidez Geral	0,110	1	0,327	2	0,606	3	0,928	4	1,100	5	1,382	6	2,179	7	3,083	8	7,665	9	acima	10
	Grau de Imobilização	0,251	10	0,706	9	0,852	8	0,935	7	0,982	6	1,001	5	1,061	4	1,399	3	1,709	2	do	1
	Endividamento de C.P.	0,018	10	0,032	9	0,062	8	0,080	7	0,107	6	0,127	5	0,321	4	0,720	3	1,171	2	limite	1
	Endividamento Geral	0,023	10	0,060	9	0,077	8	0,107	7	0,134	6	0,192	5	0,552	4	0,888	3	1,643	2	anterior	1

Seções	Atividades	Transporte, armazenagem e comunicações																			
		1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°		9°		10°	
I	Índices	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,109	1	0,252	2	0,373	3	0,569	4	0,780	5	1,029	6	1,476	7	2,345	8	5,208	9	Valores	10
	Liquidez Geral	0,109	1	0,228	2	0,338	3	0,515	4	0,679	5	0,924	6	1,194	7	2,132	8	3,890	9	acima	10
	Grau de Imobilização	0,527	10	0,774	9	0,878	8	0,997	7	1,086	6	1,211	5	1,430	4	1,780	3	2,832	2	do	1
	Endividamento de C.P.	0,039	10	0,111	9	0,171	8	0,249	7	0,363	6	0,525	5	0,857	4	1,510	3	3,071	2	limite	1
	Endividamento Geral	0,055	10	0,130	9	0,219	8	0,341	7	0,470	6	0,763	5	1,201	4	2,052	3	3,549	2	anterior	1

Seções	Atividades	Intermediação financeira																			
		1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°		9°		10°	
J	Índices	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,436	1	0,770	2	1,001	3	1,103	4	1,260	5	1,555	6	1,916	7	2,987	8	7,790	9	Valores	10
	Liquidez Geral	0,426	1	0,797	2	1,020	3	1,080	4	1,191	5	1,293	6	1,689	7	2,273	8	7,123	9	acima	10
	Grau de Imobilização	0,275	10	0,522	9	0,725	8	0,894	7	0,941	6	0,962	5	0,992	4	1,087	3	1,469	2	do	1
	Endividamento de C.P.	0,033	10	0,061	9	0,108	8	0,142	7	0,270	6	0,496	5	0,743	4	1,664	3	4,084	2	limite	1
	Endividamento Geral	0,038	10	0,079	9	0,116	8	0,222	7	0,413	6	0,838	5	1,135	4	1,762	3	4,175	2	anterior	1



TABELA DE DECIL

Seções	Atividades	Atividades imobiliárias, aluguéis e serviços prestados às empresas; administração pública, defesa e seguridade social; educação																			
		1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°		9°		10°	
K, L, M	Índices	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,171	1	0,475	2	0,766	3	1,095	4	1,356	5	1,745	6	2,745	7	4,552	8	13,116	9	Valores	10
	Liquidez Geral	0,215	1	0,474	2	0,720	3	0,987	4	1,175	5	1,608	6	2,350	7	3,968	8	8,225	9	acima	10
	Grau de Imobilização	0,196	10	0,421	9	0,599	8	0,766	7	0,905	6	0,992	5	1,053	4	1,285	3	1,865	2	do	1
	Endividamento de C.P.	0,007	10	0,034	9	0,079	8	0,141	7	0,252	6	0,403	5	0,668	4	1,225	3	2,755	2	limite	1
	Endividamento Geral	0,019	10	0,058	9	0,131	8	0,215	7	0,380	6	0,562	5	0,906	4	1,564	3	3,280	2	anterior	1

Seções	Atividades	Saúde e serviços sociais																			
		1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°		9°		10°	
N	Índices	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,309	1	0,719	2	0,891	3	1,137	4	1,515	5	1,934	6	2,659	7	4,561	8	8,275	9	Valores	10
	Liquidez Geral	0,323	1	0,592	2	0,842	3	1,054	4	1,381	5	1,762	6	2,530	7	4,102	8	7,883	9	acima	10
	Grau de Imobilização	0,227	10	0,374	9	0,532	8	0,663	7	0,808	6	0,941	5	1,021	4	1,193	3	1,411	2	do	1
	Endividamento de C.P.	0,042	10	0,084	9	0,117	8	0,201	7	0,300	6	0,436	5	0,563	4	1,351	3	3,898	2	limite	1
	Endividamento Geral	0,042	10	0,086	9	0,137	8	0,211	7	0,332	6	0,457	5	0,602	4	1,351	3	3,921	2	anterior	1

Seções	Atividades	Outros serviços coletivos, sociais e pessoais																			
		1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°		9°		10°	
O	Índices	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,236	1	0,468	2	0,746	3	1,048	4	1,631	5	1,895	6	3,605	7	8,539	8	11,287	9	Valores	10
	Liquidez Geral	0,211	1	0,461	2	0,761	3	1,031	4	1,483	5	1,898	6	3,429	7	7,016	8	12,046	9	acima	10
	Grau de Imobilização	0,181	10	0,339	9	0,623	8	0,711	7	0,823	6	0,888	5	0,994	4	1,079	3	1,339	2	do	1
	Endividamento de C.P.	0,021	10	0,041	9	0,071	8	0,111	7	0,144	6	0,237	5	0,395	4	0,719	3	2,174	2	limite	1
	Endividamento Geral	0,021	10	0,041	9	0,074	8	0,131	7	0,146	6	0,331	5	0,483	4	1,021	3	3,005	2	anterior	1

OBS. 1) Seções: corresponde à Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE, conforme Resolução nº 54, de 19-12-1994, do IBGE; 2) VALOR: corresponde aos valores máximos por decil; 3) NT = Nota, foi atribuída de um a dez pontos para os índices de liquidez e na ordem inversa para os demais; 4) C.P. = Curto Prazo.