



ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA
CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 14/2017

1 – OBJETO

O objeto da presente concorrência pública é a contratação de empresa especializada para prestar os serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra de suporte tecnológico a ambiente computacional de infraestrutura de redes, seus meios de comunicação, projeto, análise de sistemas e consultoria na área de tecnologia da informação diretamente às Centrais de Abastecimento do Estado de Santa Catarina S.A. – CEASA/SC.

- 1.1 Os serviços continuados com dedicação exclusiva de mão-de-obra – utilizando a terminologia adotada pela IN SLTI/MPOG nº 02/2008 – são aqueles em que, via de regra, os empregados da contratada são alocados para trabalhar continuamente nas dependências do órgão, muitas vezes com dedicação exclusiva. A execução dos serviços segue uma rotina específica estabelecida e supervisionada pelo órgão.
- 1.2 Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271, de 1997, caracterizando-se como atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não-inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.
- 1.3 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.
- 1.4 Os serviços deverão ser executados por profissional do CONTRATADO com qualificação na área de tecnologia da informação, objeto do serviço.



Item Único	Qtde de profissionais da área* a ser alocado (unid.)	Tipos de Tarefas	Carga horária
1	1 (um)	Tarefas de Suporte Técnico	De 13h às 19H, dias úteis da semana

*Profissional com qualificação na área de tecnologia da informação.

As tarefas que englobam o serviço de Suporte Técnico a ser contratado são:

Tarefas de atendimento a usuários e execução de serviços em equipamentos desta CEASA, que requeiram atendimento imediato. Ainda que possua características rotineiras. Não possuem periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante as solicitações de usuários, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas. Têm por objetivo atender as necessidades de infraestrutura e das áreas de relacionamento e desenvolvimento de aplicações, e podem ser determinadas no processo de padronização de atividades, ou seja, sempre deverão ser executadas de acordo com a sequência determinada. Mesmo se tratando de rotina, diferencia do primeiro tipo por não permitir precisão na estimativa mensal de solicitações de projetos, necessidades técnicas ou necessidades de usuários. Nesses casos, poderão ocorrer períodos de tempo em que vários dos produtos não sejam solicitados.

Também poderá haver tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento devido à complexidade, tempo para execução e grau de prioridade e urgência, e que dependem de emissão de Comunicação Interna para registro formal da solicitação. Têm por finalidade implantar serviços para atender os prazos dos projetos estratégicos da alta direção desta CEASA. Nelas também estão inseridas estudos e implementações de soluções de problemas técnicos ou falhas desconhecidas que necessitem de análises mais avançadas. Por dependerem dos projetos corporativos, estas tarefas poderão ser alteradas ou redefinidas, excluídas ou substituídas no decorrer da contratação.

2 – OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

A contratação de empresa especializada para prestar serviços de suporte tecnológico a ambiente computacional de infraestrutura de redes, seus meios de comunicação, sistemas funcionais e processos de execução, que possua capacitação técnica necessária para atender satisfatoriamente as especificações constantes nesse Termo de Referência e conforme descrito no edital, se justifica em razão da



necessidade de administrar e gerenciar os níveis os serviços de tecnologia da informação e comunicação desta CEASA.

O setor de suporte em TI tem como função prover um único ponto de contato para sanar dúvidas e solicitar apoio quanto aos serviços de tecnologia da informação e comunicação e o usuário desta CEASA, fornecendo suporte, manutenção e gerenciamento, oferecendo garantia de maior continuidade das atividades que dependam de infraestrutura tecnológica, sem maiores prejuízos para a Administração e para os usuários como um todo.

O objetivo é prover serviços de informática com segurança, colaboração, disponibilidade e aderência às melhores práticas adotadas no mercado, adquirindo-se uma contratação com empresa especializada em prestação de serviços de tecnologia da informação e comunicação, de modo a favorecer a padronização e a produtividade, por consequência.

3- DO PRAZO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

3.1 Os serviços licitados deverão ser executados de acordo com as especificações do Edital e de seus Anexos, sendo que o prazo para início da execução dos serviços será contado a partir da publicação resumida do contrato pelo CONTRATANTE, observado o disposto no artigo 110 e seu parágrafo único da Lei de Licitações e Contratos nº 8.666/93, em sua atual redação.

3.2 Os serviços licitados serão prestados na sede as Centrais de Abastecimento do estado de Santa Catarina S.A. – CEASA/SC, localizada na Br 101, km 205, Sn, Barreiros – São José/SC.

3.3 Será admitida a subcontratação de profissional autônomo, empresário individual civil ou comercial, ou sociedade simples ou empresária, para a realização dos trabalhos desde que a CONTRATADA se responsabilize integralmente pelos serviços prestados e todos os profissionais possuam vínculo empregatício em regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) com a CONTRATADA e empresas subcontratadas, conforme artigo 72 da Lei de Licitações e Contratos nº 8.666, de 1993, em sua atual redação.

3.3.1 É vedada a subcontratação para os componentes estratégicos, de gestão e de inteligência da prestação de serviços, tais como: gestão do conhecimento, históricos, elaboração de relatórios e análises, etc.



3.3.2. É permitida a subcontratação, unicamente, para os componentes operacionais dos serviços, tais como: atendimentos telefônicos em 1º nível e atendimentos de campo e manutenção dos equipamentos.

3.4 Executado o contrato, o seu objeto será recebido na forma prevista no artigo 73, da Lei de Licitações e Contratos nº 8.666/93.

3.5 Na hipótese de ocorrência do previsto no artigo 65, inciso II, alínea “d”, da Lei de Licitações e Contratos nº 8.666/93, em sua atual redação, o fornecedor adjudicatário deverá, primeiramente, observar os prazos de execução dos serviços que foram propostos enquanto for apreciado o pedido de reequilíbrio econômico financeiro remanejamento de preços, sob pena de incorrer em inadimplência, com a consequente aplicação das penalidades legais e as previstas neste Edital.

4 – SETOR DE SUPORTE EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4.1 DESCRIÇÃO GERAL

4.1.1 Os serviços aqui licitados compreendem as atividades de suporte técnico, em equipamentos de micro-informática (microcomputadores e notebooks) instalados nesta CEASA, além do acompanhamento de incidentes de outros fornecedores.

4.1.2 Para atingir os objetivos previstos, o setor operado pela CONTRATADA deve participar integral e diretamente dos processos relativos ao gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de configuração e gerenciamento de liberações. A CONTRATADA deverá agir de forma proativa, dentro de um processo de melhoria contínua, sempre previamente autorizado e em conjunto com a CONTRATANTE, de forma a assegurar a atualização e otimização dos fluxos, métodos, procedimentos e processos operacionais e de controle das atividades inerentes à central de serviços.

4.1.3 Quando ocorrerem alterações nos produtos (hardware/software) homologados, a CONTRATADA efetuará a atualização tempestiva dos mesmos, mediante prévia autorização da CONTRATANTE.

4.1.4 A CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem do conhecimento de seu(s) técnico(s), de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras da



CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas que vierem a ocorrer com foco nas principais ferramentas em uso no ambiente da CONTRATANTE.

4.1.5 A CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer tempo, a substituição de técnicos que não estiverem atingindo os níveis de qualidade, postura e desempenho esperados.

4.1.6 A CONTRATANTE poderá, quando julgar necessário, fiscalizar ou acompanhar, através de seus especialistas, os serviços prestados pela CONTRATADA.

5 - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 Os serviços elencados no objeto deste Contrato deverão ser executados nos prazos fixados.

5.2 Os serviços serão prestados diretamente à CEASA/SC na Br 101, km 205, barreiros, São José/SC, em horário de expediente

6 - DA REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 A remuneração será mensal e a CONTRATADA apresentará até o quinto dia do mês subsequente à execução dos serviços, as respectivas Notas Fiscais/Faturas, em conformidade com os serviços efetivamente realizados e medidos, observando-se os valores unitários apresentados em sua PROPOSTA COMERCIAL juntamente com o comprovante do recolhimento dos encargos previdenciários referentes aos serviços realizados na quinzena anterior ao da execução dos serviços, na forma do disposto no Artigo 71, da Lei Federal 8.666 de 21 de junho de 1.993, alterado pelo Artigo 4º da lei Nº 9.032 de 26 de abril de 1.995, para fins de conferência e aprovação pela fiscalização da CONTRATANTE, para que seja efetuado o seu pagamento até o décimo dia do mês seguinte à sua realização.

7 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1 A Contratada obriga-se a:



7.1.1 executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas no Termo de Referência e em sua proposta;

7.1.2 manter o empregado nos horários predeterminados pela Administração;

7.1.3 arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e morais causados pela ação ou omissão de seus empregados, trabalhadores, prepostos ou representantes, dolosa ou culposamente, à União ou a terceiros;

7.1.4 utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, de conformidade com as normas e determinações em vigor;

7.1.5 manter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização dos serviços;

7.1.6 instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, adotando, entre outras, as seguintes medidas:

7.1.7 vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal;

7.1.8 apresentar à Contratante, quando do início das atividades, e sempre que houver alocação de novo empregado na execução do contrato, relação nominal constando nome, endereço residencial e telefone dos empregados colocados à disposição da Administração, bem como as respectivas Carteiras de Trabalho e Previdência Social – CTPS, devidamente preenchidas e assinadas, para fins de conferência;

7.1.9 substituir imediatamente, em caso de eventual ausência, tais como, faltas, férias e licenças, o empregado posto a serviço da Contratante, devendo identificar previamente o respectivo substituto à CEASA;



7.1.10 responder por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento da obrigação constante do item anterior;

7.1.11 responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração;

7.1.12 efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito bancário na conta do trabalhador, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da Administração;

7.1.13 não permitir que seus empregados realizem horas extraordinárias fora da jornada normal de trabalho, em finais de semana ou em dias feriados, exceto quando devidamente determinado pela autoridade do órgão para o qual o trabalho seja prestado e desde que observado o limite da legislação trabalhista;

7.1.14 instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Administração toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

7.1.15 relatar à Administração toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

7.1.16 não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

7.1.17 manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

7.1.18 Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência ou na minuta de contrato;



8 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1 A contratante obriga-se a:

8.1.1 proporcionar todas as condições para que a Contratada possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e do Termo de Referência;

8.1.2 exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

8.1.3 notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

8.1.4 não permitir que os empregados da Contratada realizem horas extras, exceto em caso de comprovada necessidade de serviço, formalmente justificada pela autoridade do órgão para o qual o trabalho seja prestado e desde que observado o limite da legislação trabalhista;

8.1.5 pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, na forma do contrato;

8.1.6 zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela Contratada, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

9 – CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1 A contratante deve acompanhar e fiscalizar a conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste.