



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RONDÔNIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE AQUISIÇÕES E GESTÃO DE PATRIMÔNIO
Rua José Camacho n. 585, Sala 205, 2º andar, bairro Olaria - Porto Velho/RO - CEP 76801-330
Fone: (69) 3309-6652 - www.tjro.jus.br - licitacoes@tjro.jus.br



EDITAL Nº 011/2021 - PREGÃO ELETRÔNICO, DE 28 DE JANEIRO DE 2021.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA - UASG 925006
PROCESSO ADMINISTRATIVO: 0006828-84.2020.8.22.8000
MENOR PREÇO**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 011/2021			
Encerramento do recebimento de propostas e abertura da sessão pública: 25/02/2021, às 09:00h (horário de Brasília), no sítio http://www.comprasgovernamentais.gov.br.		Limite para esclarecimentos e impugnações ao Edital: 22/02/2021.	
Objeto: Registro de Preços, pelo prazo de 12 (doze) meses, para eventual contratação de empresa para a execução de Serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos Usuários de TIC , visando atender o Poder Judiciário do Estado de Rondônia - PJRO, conforme as disposições deste Edital e seus Anexos.			
Valor Total Estimado: R\$ 14.733.222,60 (quatorze milhões, setecentos e trinta e três mil duzentos e vinte e dois reais e sessenta centavos)			
Registro de Preços?	Vistoria	Modo de disputa	Intervalo mínimo de entre lances
(x) sim () não	(x) Facultativa () Não necessária	(x) Aberta () Aberta/Fechada	R\$ 0,01
Licitação Exclusiva ME/EPP?	Reserva Cota ME/EPP?	Prioridade ME/EPP local ou regional?	Exige amostra/demonstração?
() sim (x) não	() sim (x) não	() sim (x) não	() sim (x) não
Telefone para contato: (69) 3309-6652		e-mail para contato: licitacoes@tjro.jus.br	
Observações Gerais: a) Após a divulgação deste Edital no sítio eletrônico, as licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, CONJUNTAMENTE com a sua PROPOSTA contendo: descrição do objeto ofertado e o preço, os documentos HABILITATÓRIOS (HABILITAÇÃO) exigidos no Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, SOB PENA DE INABILITAÇÃO ; b) Os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no Edital e JÁ APRESENTADOS previamente à abertura da sessão, serão encaminhados pela licitante melhor classificada após o encerramento do envio de lances, observado o prazo constante neste Edital; e c) Caso solicitado o envio de documentos complementares, não será aceito envio de documento novo, que já não tenha sido anexado junto à proposta, conforme previsto no art. 26, caput, do Decreto Federal nº 10.024/2019.			



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RONDÔNIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE AQUISIÇÕES E GESTÃO DE PATRIMÔNIO

Rua José Camacho n. 585, Sala 205, 2º andar, bairro Olaria - Porto Velho/RO - CEP 76801-330
Fone: (69) 3309-6652 - www.tjro.jus.br - licitacoes@tjro.jus.br

SEPLAG
Fls. 102
Ass. DS

1. PREÂMBULO

1.1. O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA (TJRO), doravante denominado Tribunal, TORNA PÚBLICA A ABERTURA DE LICITAÇÃO na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, tipo menor preço, execução indireta, sob o regime de empreitada por **PREÇO UNITÁRIO**, tendo por finalidade a qualificação de **EMPRESAS** e a seleção de propostas, visando atender o Poder Judiciário do Estado de Rondônia, sendo regida pelas Leis Federais n. 8.666/93 e n. 10.520/02, pela Lei Complementar n. 123/06, pelo Decreto Federal n. 10.024/2019, pelo Decreto Estadual n. 18.340/2013, bem como pela Resolução do TJRO n. 006/2003-PR, publicada no Diário da Justiça/RO n. 057 de 26/03/2003, e com observância da Lei Estadual n. 2.414/2011, suas respectivas alterações e demais legislações pertinentes, segundo as condições e especificações deste Edital e seus Anexos.

1.2. DO OBJETO

1.2.1. **Registro de Preços, pelo prazo de 12 (doze) meses, para eventual contratação de empresa para a execução de Serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos Usuários de TIC, visando atender o Poder Judiciário do Estado de Rondônia - PJRO, conforme as disposições deste Edital e seus Anexos.**

1.2.2. A existência de preços registrados **não obriga** este Tribunal a firmar as contratações que deles poderão advir, facultando-se a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, sendo assegurada ao beneficiário do registro a preferência de fornecimento em igualdade de condições.

1.3. DA SESSÃO DE DISPUTA

SESSÃO PÚBLICA DA DISPUTA: **09:00h do dia 25/02/2021 (horário de Brasília).**

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasgovernamentais.gov.br

2. DA AUTORIZAÇÃO

2.1. A realização desta licitação encontra-se devidamente autorizada pelo Ordenador de Despesas deste Tribunal, conforme Processo Administrativo n. 0006828-84.2020.8.22.8000.

3. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

3.1. Para participar da presente licitação as interessadas deverão estar previamente credenciadas perante o provedor do sistema eletrônico, na forma do disposto no Item 5 deste Edital.

3.1.1. Somente poderão participar desta licitação as empresas cujo objetivo social seja pertinente ao objeto desta licitação, e que atendam a todas as exigências deste Edital e da legislação a ele correlata.

3.2. Observadas as demais disposições constantes no art. 9º, §§ 1º ao 4º da Lei n. 8.666/93, não poderão participar, direta ou indiretamente, desta licitação ou da execução de obra ou serviço e do fornecimento de bens a eles necessários:

- a) o autor do projeto, básico ou executivo, pessoa física ou jurídica;
- b) empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou executivo ou da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico ou subcontratado; e
- c) servidor ou dirigente deste Tribunal.

3.3. Também não poderão participar desta licitação as pessoas físicas, mesmo em regime de consórcios, bem como as empresas:

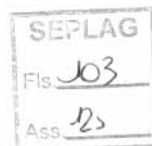
- a) em regime de consórcio ou grupo de firmas;
- b) concordatárias ou em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;
- c) suspensas ou impedidas do direito de licitar com a Administração Pública do Estado de Rondônia; e
- d) tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RONDÔNIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE AQUISIÇÕES E GESTÃO DE PATRIMÔNIO

Rua José Camacho n. 585, Sala 205, 2º andar, bairro Olaria - Porto Velho/RO - CEP 76801-330
Fone: (69) 3309-6652 - www.tjro.jus.br - licitacoes@tjro.jus.br



4.1. A despesa com a execução do objeto desta licitação é estimada em **R\$ 14.733.222,60 (quatorze milhões, setecentos e trinta e três mil duzentos e vinte e dois reais e sessenta centavos)**.

5. DO CREDENCIAMENTO NO APLICATIVO COMPRASNET

5.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral do SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

5.2. O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.

5.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade da licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

5.4. A licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

5.5. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados juntos aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

6. DO PROCEDIMENTO DESTA PREGÃO ELETRÔNICO

6.1. Do envio da proposta de preços e documentos de habilitação pelo sistema eletrônico

6.1.1. Após a divulgação deste Edital, a licitante credenciada interessada em participar deste Pregão Eletrônico deverá enviar **CONCOMITANTEMENTE** a **PROPOSTA** os **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sob pena de **DESCCLASSIFICAÇÃO** ou **INABILITAÇÃO**.

6.1.2. Após acessar o sistema, o representante credenciado inserirá sua proposta inicial informando o **valor unitário** e o **valor total** proposto para cada item ofertado, em moeda nacional, com DUAS casas decimais, sem pontos e com vírgulas, para o objeto deste Edital até a data e horário previstos em seu Preâmbulo e ainda, em campo próprio do sistema manifestar-se sobre todas as declarações exigidas.

6.1.2.1. É vedada a cotação parcial de itens ou de quantidade inferior à demandada nesta licitação.

6.1.3. Todas as despesas necessárias à perfeita execução do Contrato (custos diretos e indiretos, inclusive os resultantes da incidência de quaisquer contribuições ou obrigações trabalhistas, fiscais, previdenciárias, transporte em veículos apropriados, seguros, taxas e impostos para regularização dos equipamentos, embalagens, instalação e configuração da Solução ou quaisquer outros encargos decorrentes do exercício profissional de seus funcionários ou terceirizados, que venham a incidir direta ou indiretamente sobre a execução do objeto contratado, ...) devem estar inclusas nos preços cotados.

6.1.4. O prazo de validade da proposta comercial será de 60 (sessenta) dias consecutivos, a contar da data marcada para a abertura das propostas, podendo a licitante ofertar prazo superior, declarando-o expressamente no campo **DESCRIÇÃO COMPLEMENTAR**.

6.1.5. Caso a licitante entenda ser necessário, para fins de elaboração de sua Proposta Comercial, poderá realizar Visita Técnica aos locais das unidades prediais, a fim de aferir os trabalhos a serem realizados e se inteirar, cuidadosamente, das condições e do grau de dificuldade dos serviços.

6.1.6. Optando pela Visita Técnica, a licitante deverá agendá-la previamente perante o Departamento de Infraestrutura – DESEIN, no horário de 8h às 13h e das 16h às 18h, de segunda a sexta feira, pelos telefones (69) 3309-6541 e 3309-6542.

6.1.7. A pretensa licitante fica ciente de que, optando ou não por realizar a Visita Técnica, posteriormente não será admitida qualquer alegação de desconhecimento das condições para a execução do objeto deste Edital.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RONDÔNIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE AQUISIÇÕES E GESTÃO DE PATRIMÔNIO

Rua José Camacho n. 585, Sala 205, 2º andar, bairro Olaria - Porto Velho/RO - CEP 76801-330
Fone: (69) 3309-6652 - www.tjro.jus.br - licitacoes@tjro.jus.br



6.1.8. A pretensa licitante que realizar a visita técnica deverá assinar a Declaração de Visita Técnica, de acordo como o modelo constante no ANEXO VII do Termo de Referência (Modelo de Declaração de Visita Técnica), **ANEXO V** deste Edital.

6.1.9. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou ao direito de preferência sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital.

6.1.10. A licitante terá oportunidade de rever as condições de sua proposta, cancelando-a e enviando nova proposta, desde que não tenha encerrado o período de tempo previsto para o seu encaminhamento. Uma vez abertas as propostas, o sistema não permitirá a retirada, alteração e/ou encaminhamento de nova proposta. Após a abertura das propostas, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

6.1.11. **No caso de haver divergência entre a descrição do código do produto no aviso do COMPRASNET e o disposto nos Anexos deste Edital (Especificações), a licitante deverá obedecer ao que está disposto nestes Anexos.**

6.2. Da abertura e do critério de julgamento da proposta de preços

6.2.1. Na data e horário previstos no Preâmbulo deste Edital serão abertas as propostas de preços, passando o Pregoeiro a avaliar sua aceitabilidade, verificando a sua conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

6.2.2. O Pregoeiro efetuará o julgamento das propostas pelo critério **MENOR PREÇO**, observados os parâmetros mínimos de desempenho e de qualidade e demais condições definidas neste Edital.

6.2.3. **Será desclassificada** a proposta elaborada em desacordo com os termos deste Edital, que se oponha a qualquer dispositivo legal vigente ou que contenha preços excessivos ou manifestamente inexequíveis, preços unitários simbólicos, preços irrisórios ou com valor zero e ainda, preços ou vantagens baseadas nas ofertas das demais licitantes. Também não serão consideradas as propostas que impuserem condições diferentes das dispostas neste Edital, que apresentarem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento ou que não atenderem aos requisitos mínimos discriminados neste Edital.

6.2.3.1. O ônus da prova da exequibilidade dos preços ofertados incumbe à autora da proposta, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da intimação.

6.2.4. O critério de aceitabilidade dos preços propostos será o da compatibilidade com os preços de mercado.

6.2.5. Para divergência entre valores unitários e os totais, prevalecerão os primeiros. Em caso de divergência entre os algarismos do preço e seu valor por extenso, será considerado este último.

6.2.6. No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação, sempre assegurada a todas as licitantes paridade de tratamento neste aspecto.

6.3. Da fase de disputa e da formulação de lance

6.3.1. Classificadas as propostas, na data e horário previstos no Preâmbulo deste Edital, o Pregoeiro dará início à fase de disputa da sessão pública. Todas as propostas classificadas serão consideradas lances na fase de disputa e ordenadas por valor.

6.3.2. O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de disputa.

6.3.3. Para participar da fase de disputa, as licitantes deverão acessar o site www.comprasgovernamentais.gov.br, opção "Acesso seguro. Clique Aqui" > Login e Senha > Serviço aos Fornecedores > Pregão Eletrônico > Lances.

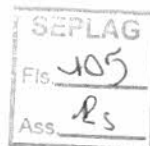
6.3.4. Aberta a etapa competitiva, as licitantes classificadas poderão formular lances sucessivos de menor valor, sendo informadas, imediatamente, sobre o seu recebimento com a indicação do respectivo horário e valor. Caso não se realizem lances, será verificada a conformidade da proposta de menor preço.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RONDÔNIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE AQUISIÇÕES E GESTÃO DE PATRIMÔNIO

Rua José Camacho n. 585, Sala 205, 2º andar, bairro Olaria - Porto Velho/RO - CEP 76801-330
Fone: (69) 3309-6652 - www.tjro.jus.br - licitacoes@tjro.jus.br



6.3.5. A licitante poderá encaminhar lance com valor superior ao menor lance registrado pelo sistema, desde que seja inferior ao seu último lance ofertado. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

6.3.6. Durante o transcurso da fase de disputa, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará a autora do lance.

6.3.7. Durante a fase de lances, o Pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

6.3.8. A etapa de envio de lances na sessão pública durará 10 (dez) minutos e, decorrido este prazo, será prorrogada automaticamente e sucessivamente sempre que houver lances enviados nos últimos 2 (dois) minutos do encerramento do prazo.

6.3.8.1. Na hipótese de não haver novos lances na forma estabelecida no subitem anterior, a sessão pública será encerrada automaticamente.

6.3.8.2. Encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, nos termos do disposto no subitem 6.3.8 deste Edital, o pregoeiro poderá, assessorado pela equipe de apoio, admitir o reinício da etapa de envio de lances mediante justificativa.

6.3.9. Encerrada a etapa de lances, ocorrendo a situação denominada **empate ficto**, prevista no art. 44, § 2º, da Lei Complementar nº 123/06, o Sistema Eletrônico se encarregará automaticamente de assegurar o exercício dos direitos inerentes à preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, na forma regulamentada pelo art. 45 do mesmo Estatuto.

6.3.10. Após o encerramento da fase de disputa da sessão pública, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

6.3.11. Após o encerramento da fase de disputa da sessão pública, as licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta da licitante mais bem classificada. Para tanto, deverá se manifestar quando da convocação pelo pregoeiro, em campo próprio do sistema eletrônico. A apresentação dessas novas propostas não prejudicará o resultado do certame em relação à licitante mais bem classificada.

6.3.12. A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

6.3.13. Todas as informações relativas à sessão pública deste Pregão Eletrônico constarão de ata divulgada no sistema eletrônico.

6.3.14. No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da fase de disputa, se o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

6.3.15. Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a fase de disputa da sessão pública será suspensa e reiniciada somente após comunicação às participantes através de mensagem inserida no sistema eletrônico.

6.3.16. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão pública será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro de data diversa.

6.4. Dos benefícios às microempresas e empresas de pequeno porte

6.4.1. Nos termos do artigo 44 da Lei Complementar n. 123/06, é assegurado, como critério de **desempate**, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte.

6.4.2. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte forem iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada, desde que esta também não se enquadre nessas categorias.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RONDÔNIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE AQUISIÇÕES E GESTÃO DE PATRIMÔNIO

Rua José Camacho n. 585, Sala 205, 2º andar, bairro Olaria - Porto Velho/RO - CEP 76801-330
Fone: (69) 3309-6652 - www.tjro.jus.br - licitacoes@tjro.jus.br

SEPLAG
Fis. 106
Ass. 125

6.4.3. Encerrado o tempo normal de disputa, o sistema identificará automaticamente a existência da situação de empate na sala de disputa, informando o nome da licitante. Em seguida, o Pregoeiro convocará a licitante que se encontre em situação de empate para, **no prazo de 5 (cinco) minutos**, sob pena de preclusão, ofertar novo lance, inferior ao menor lance registrado para o item/grupo.

6.4.4. Não havendo manifestação da licitante convocada para registrar novo lance, o sistema verificará se há outra em situação de empate, realizando o chamado de forma automática. Não havendo mais nenhuma licitante em situação de empate, o sistema emitirá mensagem, cabendo ao pregoeiro dar encerramento à disputa do item/grupo.

6.5. Da Proposta de preços detalhada e da habilitação

6.5.1. A **PROPOSTA DE PREÇOS DETALHADA** (modelo constante no **ANEXO I** deste Edital), **atualizada em conformidade com o menor lance eventualmente ofertado**, deverá ser encaminhada no prazo de até 2 (duas) horas, contadas do momento da convocação pelo pregoeiro, em campo próprio do sistema eletrônico, e deverá conter:

- a) Razão social da proponente, endereço, CNPJ, número da conta corrente, agência e respectivo banco, fone fixo/celular e endereço eletrônico (e-mail);
- b) Descrição detalhada do objeto ofertado, incluindo prazo de validade/garantia caso haja, em conformidade com as características exigidas no Termo de Referência, **ANEXO V** deste Edital;
- c) Valor unitário e valor total de cada item; e
- d) Planilha de Custo e Formação de Preços.

6.5.1.1. A planilha exigida na alínea "d" do subitem 6.5.1 deste Edital deverá ser encaminhada pela licitante quando do cadastro da proposta no sistema, conforme subitem 6.1.1 deste Edital.

6.5.2. A **HABILITAÇÃO** consistirá em:

- a) Prova de regularidade quanto aos Tributos Federais;
- b) Prova de regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS;
- c) Prova de regularidade junto ao INSS;
- d) Prova de inexistência de débitos inadimplidos, perante a Justiça do Trabalho;
- e) Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual da sede da licitante;
- f) Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal da sede da licitante;
- g) Certidão negativa de falência, concordata e recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;
- h) Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, conforme Parecer de Orientação n. 001/20-DICONT/DFC/SOF/TJ/RO, comprovação índices relativos à boa situação financeira da empresa (Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral) iguais ou maiores que 1 (um). Caso qualquer dos índices esteja inferior a 1 (um), será verificada a comprovação de Patrimônio Líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação; e
- i) Atestado de capacidade técnica, emitido em seu nome, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando experiência anterior na execução de serviço semelhante e compatível com o objeto deste Edital, ou seja, Serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos Usuários de TIC, incluindo registro, categorização, acompanhamento, solução das demandas relativas a incidentes ou requisição de serviços dos usuários com, no mínimo, 25.442 (vinte e cinco mil quatrocentos e quarenta e dois) ordens de serviços atendidas.

6.5.2.1. A habilitação exigida nas alíneas "a", "b", "c", "d", "e" e "f" do subitem 6.5.2 deste Edital será verificada em consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - **SICAF**, pelo pregoeiro, emitindo a Declaração demonstrativa da situação da licitante.

6.5.2.2. A habilitação exigida nas alíneas "g", "h" e "i" do subitem 6.5.2 deste Edital deverá ser encaminhada pela licitante quando do cadastro da proposta no sistema, conforme subitem 6.1.1



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RONDÔNIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE AQUISIÇÕES E GESTÃO DE PATRIMÔNIO

Rua José Camacho n. 585, Sala 205, 2º andar, bairro Olaria - Porto Velho/RO - CEP 76801-330
Fone: (69) 3309-6652 - www.tjro.jus.br - licitacoes@tjro.jus.br

SEPLAG
Fis. 107
Ass. <i>ds</i>

6.5.2.3. A habilitação em questão, quando couber, poderá ser verificada em sítios oficiais de órgãos e entidades emissoras de certidões que constituirá meio legal de prova.

6.5.2.4. Será aceito atestado que consigne as terminologias de Central de Serviços, *Help-Desk* e de *Service Desk*, desde que se possa depreender de seus termos que o serviço prestado é compatível com o objeto deste Edital.

6.5.2.5. Com relação à necessidade do PJRO, o atestado exigido considerou o quantitativo aproximado de 50% de ordens de serviços anuais, **de maneira que não será aceito o somatório de atestados para comprovar a capacidade técnica na execução dos serviços.**

6.5.2.6. O atestado apresentado deverá conter, no mínimo o CNPJ e endereço da entidade emitente, a data de emissão, o nome do responsável e a qualidade dos serviços apresentados.

6.5.2.7. A comprovação de capacidade técnica estará sujeita à confirmação da veracidade de suas informações, por meio de possíveis diligências, conforme prescreve o art. 43, § 3º da Lei n. 8666/93.

6.5.3. A documentação exigida deverá ter validade mínima até a data prevista para a sessão pública. Se o prazo de validade das Certidões não estiver expresso, será considerado o prazo de 90 (noventa) dias consecutivos, excluindo-se nesta contagem o dia da emissão/expedição.

6.5.4. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte, é assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que for declarada vencedora desta licitação, prorrogável por igual período, a critério do Tribunal, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

6.5.4.1. A não regularização da documentação no prazo previsto no subitem anterior implicará na decadência do direito à **CONTRATAÇÃO** da microempresa ou empresa de pequeno porte, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e na legislação, sendo facultado ao Tribunal convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação ou ainda revogar esta licitação.

6.5.5. Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados ao Departamento de Aquisições e Gestão de Patrimônio do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, no endereço mencionado neste Edital, dentro do prazo assinalado pelo pregoeiro.

6.5.5.1. As cópias poderão ser autenticadas por tabelião de notas, pregoeiro ou membro da equipe de apoio, mediante apresentação do original ou publicação em órgão da imprensa oficial.

6.5.6. As certidões apresentadas pela licitante, conforme disposição do subitem 6.5.2 deste Edital, estarão sujeitas à verificação de sua validade e autenticidade pelo pregoeiro ou membro da equipe de apoio. A verificação pelo Tribunal nos sites oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

6.5.7. A licitante deverá manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

6.5.8. Sob pena de inabilitação, todos os documentos deverão ser apresentados da seguinte forma:

- a) Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;
- b) Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz; e
- c) Se a licitante for a matriz e a prestadora dos serviços ou a emissora da fatura/nota fiscal for a filial, os documentos deverão ser apresentados em nome da matriz e da filial, simultaneamente.

6.5.9. Se a proposta não for aceitável ou se a licitante não atender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda a este Edital, quando então poderá negociar diretamente com a proponente para que seja obtido preço melhor.

6.5.10. Se a documentação exigida para habilitação não estiver completa e correta, ou contrariar qualquer dispositivo deste Edital e seus Anexos, ou se a empresa estiver em suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, ou se for identificada como inidônea para



licitar ou contratar com a Administração Pública, tal empresa será inabilitada, sem prejuízo das sanções legais cabíveis.

6.5.11. Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a licitante será declarada vencedora.

6.6. Do recurso

6.6.1. Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema eletrônico, manifestar sua intenção de recorrer, assegurando-lhe no mínimo 20 (vinte) minutos.

6.6.2. A licitante que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar suas razões, em campo próprio do sistema, no prazo de 3 (três) dias, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente.

6.6.3. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

6.6.4. A falta de manifestação no prazo estabelecido autoriza o Pregoeiro a adjudicar o objeto à licitante vencedora.

6.6.5. Findo o prazo do subitem 6.6.2 deste Edital, impugnado ou não o recurso, o Pregoeiro o apreciará, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, quando opinará pela manutenção ou reforma do ato recorrido, encaminhando-o, devidamente informado, à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação deste Tribunal, devendo a autoridade competente, após o recebimento dos autos, proferir a decisão dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis.

6.6.6. O recurso terá EFEITO SUSPENSIVO sobre o ato recorrido, observado o disposto no art. 109, § 2º da Lei n. 8.666/93.

6.6.7. Nenhum prazo de recurso, representação ou pedido de reconsideração se inicia ou corre sem que os Autos do Processo estejam com vista franqueada à interessada.

6.6.8. Julgado o recurso, a decisão será publicada no Diário da Justiça Eletrônico do Estado de Rondônia, no site www.tjro.jus.br, bem como afixada no quadro próprio localizado na Sede deste Tribunal, na Rua José Camacho n. 585, Térreo, Bairro Olaria, Porto Velho/RO, e oficiada à (s) impetrante (s).

7. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

7.1. Da adjudicação e homologação

7.1.1. O objeto desta licitação será adjudicado pelo Pregoeiro. Quando houver interposição de recurso será adjudicado pelo Ordenador de Despesas deste Tribunal.

7.1.2. Adjudicado o objeto, o Ordenador de Despesas deste Tribunal decidirá quanto à homologação, revogação ou nulidade deste procedimento licitatório.

7.1.3. A autoridade competente somente poderá revogar a licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante ato escrito e devidamente fundamentado.

7.2. Do cadastro de reserva de fornecedores

7.2.1. Após a homologação da licitação, com o objetivo de formar cadastro reserva de fornecedores, no caso de exclusão do primeiro colocado, será incluído na respectiva ata o registro das licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais ao da licitante vencedora, na sequência da classificação do certame.

7.2.2. A ordem de classificação no cadastro de reserva de fornecedores seguirá a ordem das últimas propostas apresentadas durante a fase competitiva.

7.3. Da assinatura da Ata de Registro de Preços

7.3.1. Homologado o resultado desta licitação e respeitada a ordem de classificação, o Tribunal convocará a adjudicatária para que assine digitalmente a Ata de Registro de Preços.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RONDÔNIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE AQUISIÇÕES E GESTÃO DE PATRIMÔNIO
Rua José Camacho n. 585, Sala 205, 2º andar, bairro Olaria - Porto Velho/RO - CEP 76801-330
Fone: (69) 3309-6652 - www.tjro.jus.br - licitacoes@tjro.jus.br



7.3.2. A convocação será realizada via e-mail – com aviso de recebimento.

7.3.3. O prazo para assinatura será de até 2 (dois) dias úteis, a contar da data de confirmação do recebimento do e-mail. A recusa injustificada da adjudicatária em assinar a Ata de Registro de Preços, notificada nos prazos e condições estabelecidas neste Edital, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a à perda do direito à assinatura da Ata, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis previstas no Item 8 deste Edital.

7.3.3.1. O prazo pode ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pelo fornecedor e desde que ocorra motivo justificado aceito pelo Tribunal.

7.3.4. Apenas em função da total impossibilidade da utilização de meio digital/virtual, far-se-á a remessa da Ata de Registro de Preços, por via postal, para assinatura da adjudicatária.

7.3.5. Para a assinatura da Ata de Registros de Preços, o representante da licitante vencedora deverá acessar

o link http://sei.tjro.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0 efetuar cadastro para liberação da assinatura digital no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), devendo se solicitar:

a) comprovar seu poder para representar a licitante, através de documento legal; e

b) atualizar todos os documentos apresentados quando da habilitação, se vencidos.

7.3.6. Nas hipóteses de não assinatura da Ata, nos prazos e condições estabelecidas, o Tribunal poderá convocar outra licitante, respeitada a ordem de classificação e mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, para após, comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, assinar a Ata de Registro de Preços, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais.

7.4. Da Adesão ao Registro de Preços

7.4.1. A Ata de Registro de Preços, durante a sua vigência, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública que não tenha participado do certame licitatório, mediante prévia consulta a este Tribunal, desde que devidamente comprovada a vantagem. Para tanto, os interessados deverão entrar em contato com o Gestor da Ata de Registro de Preços, conforme Item 17 do Termo de Referência, **ANEXO V** deste Edital.

7.4.1.1. Caberá à Detentora da Ata de Registro de Preços e ao Tribunal, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente de adesão, desde que não prejudique as obrigações presentes e futuras decorrentes da ata, assumidas com o Tribunal e órgãos participantes.

7.4.1.2. As aquisições ou contratações adicionais a que se refere o subitem 7.4.1 deste Edital não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos registrados na Ata de Registro de Preços.

7.4.2. Os preços registrados ficarão disponibilizados em meio eletrônico na página do Tribunal.

7.4.3. As contratações decorrentes do registro obedecerão à ordem de classificação dos fornecedores constantes na Ata.

7.4.4. O quantitativo decorrente das adesões à ata de registro de preços não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o Tribunal e órgãos participantes, independente do número de órgãos não participantes que aderirem.

7.4.5. O Tribunal de Justiça somente autorizará a adesão à ata após a primeira aquisição ou contratação por órgão integrante da ata.

7.4.6. Após a autorização do Tribunal, o órgão não participante deverá efetivar a aquisição ou contratação solicitada em até 90 (noventa) dias, observado o prazo de vigência da ata.

7.5. Do prazo de validade da Ata de Registro de Preços

7.5.1. Será de 12 (doze) meses o prazo de validade da Ata de Registro de Preços, contados da data da sua publicação.



7.5.2. A detentora fica obrigada a atender todos os pedidos efetuados durante a validade da Ata de Registro de Preços, ainda que o fornecimento decorrente tenha que ser efetuado após o término de sua vigência.

7.6. Do cancelamento do Registro de Preços da Detentora

7.6.1. A Detentora dos Preços Registrados terá seu registro cancelado quando:

- a) descumprir as condições da Ata de Registro de Preços;
- b) não assinar o Contrato, no prazo estabelecido pelo Tribunal, sem justificativa aceitável;
- c) não aceitar reduzir os preços registrados, quando este se tornar superior ao praticado no mercado; e
- d) sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 87 da Lei nº 8.666, de 1993, ou no art. 7º da Lei nº 10.520, de 2002.

7.6.2. O cancelamento de registro, nas hipóteses previstas nas alíneas "a", "b" e "d" do subitem anterior, será formalizado por despacho expedido pelo Ordenador de Despesas, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

7.6.3. O cancelamento do registro de preços poderá ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da ata, devidamente comprovados e justificados:

- a) por razão de interesse público; ou
- b) a pedido do fornecedor.

7.7. Da revisão dos preços registrados

7.7.1. Os preços registrados poderão ser revistos em decorrência de eventual redução daqueles praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos serviços ou bens registrados.

7.7.2. Quando o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o Tribunal convocará os fornecedores para negociarem a redução dos preços aos valores praticados pelo mercado.

7.7.2.1. Os fornecedores que não aceitarem reduzir seus preços aos valores praticados pelo mercado serão liberados do compromisso assumido, sem aplicação de penalidade.

7.7.2.2. A ordem de classificação dos fornecedores que aceitarem reduzir seus preços aos valores de mercado observará a classificação original.

7.7.3. Quando o preço de mercado tornar-se superior aos preços registrados e fornecedor, mediante requerimento devidamente comprovado, não puder cumprir o compromisso, o Tribunal poderá:

- a) liberar o fornecedor do compromisso assumido, sem aplicação da penalidade, confirmando a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados, desde que a comunicação ocorra antes da assinatura do Contrato; e
- b) convocar os demais fornecedores para assegurar igual oportunidade de negociação.

7.7.4. Não havendo êxito nas negociações, o Tribunal procederá a revogação da Ata de Registro de Preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação mais vantajosa.

7.7.5. O requerimento de que trata o subitem 7.7.3 deste Edital deverá comprovar a ocorrência de fato imprevisível ou previsível, porém com consequências incalculáveis, que tenha onerado excessivamente as obrigações contraídas pela Detentora dos Preços Registrados.

7.7.5.1. A comprovação será feita por meio de documentos, tais como lista de preços de fabricantes, notas fiscais de aquisição de matérias-primas, de transporte de mercadorias alusivas à época da proposta e do momento do pedido de revisão dos preços.

7.7.5.2. Junto com o requerimento, a Detentora dos Preços Registrados deverá apresentar planilhas de custos comparativas entre a data da formulação da proposta e do momento do pedido de revisão dos preços, evidenciando o quanto o aumento de preços ocorrido repercute no valor registrado.

7.7.5.3. O Tribunal, reconhecendo o desequilíbrio econômico-financeiro, procederá a revisão dos preços.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RONDÔNIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE AQUISIÇÕES E GESTÃO DE PATRIMÔNIO
Rua José Camacho n. 585, Sala 205, 2º andar, bairro Olaria - Porto Velho/RO - CEP 76801-330
Fone: (69) 3309-6652 - www.tjro.jus.br - licitacoes@tjro.jus.br

7.7.5.4. As alterações decorrentes da revisão dos preços serão publicadas no Diário da Justiça Eletrônico do Estado de Rondônia e ficarão disponibilizadas em meio eletrônico na página do Tribunal.

7.7.6. O acompanhamento dos preços não desobriga a unidade requisitante de efetivar pesquisa de mercado previamente à contratação.

7.7.7. Devidamente comunicada da existência de Contrato para assinatura, é vedado a Detentora recusar-se a fornecer o objeto registrado na Ata de Registro de Preços, estando sujeita às sanções previstas neste Edital.

7.8. Da assinatura e vigência do Contrato

7.8.1. Conforme descrito no Item 13 do Termo de Referência, **ANEXO V** deste Edital.

7.9. Da alteração, do reajuste, da inexecução e da rescisão do Contrato

7.9.1. Conforme descrito no Item 18 do Termo de Referência, **ANEXO V** deste Edital.

8. DAS PENALIDADES DO PROCEDIMENTO

8.1. Sem prejuízo das penalidades contratuais e das demais cominações legais, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e, será descredenciada do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF), e/ou no Sistema de Cadastro de Fornecedores deste Tribunal, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, aquela que:

- a) convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar a Ata de Registro de Preços;
- b) convocada dentro do prazo de validade da Ata de Registro de Preços, recusar-se em assinar o Contrato;
- c) deixar de entregar a documentação exigida neste Edital;
- d) apresentar documentação falsa;
- e) ensejar o retardamento da execução de seu objeto;
- f) não manter a proposta;
- g) falhar ou fraudar na execução do objeto;
- h) comportar-se de modo inidôneo;
- i) fizer declaração falsa; e
- j) cometer fraude fiscal.

9. DO PAGAMENTO

9.1. Conforme descrito no Item 21 do Termo de Referência, **ANEXO V** deste Edital.

10. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E DAS IMPUGNAÇÕES AO EDITAL

10.1. Os pedidos de esclarecimentos e as impugnações aos termos deste Edital poderão ser interpostas por qualquer pessoa, até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, dirigidas ao Pregoeiro, por meio do e-mail licitacoes@tjro.jus.br.

10.1.1. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre os pedidos de esclarecimentos e as impugnações no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados da data de recebimento do questionamento.

10.1.2. Acolhida a impugnação contra este Edital, será definida e publicada nova data para realização do certame.

10.2. Decairá do direito de impugnar os termos deste Edital a licitante que, tendo-os aceito sem objeção, venha, após a abertura das propostas, apontar falhas ou irregularidades ou não o fizer no prazo estipulado.

11. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. Para contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, **exceto** quando explicitamente disposto em contrário.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RONDÔNIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE AQUISIÇÕES E GESTÃO DE PATRIMÔNIO

Rua José Camacho n. 585, Sala 205, 2º andar, bairro Olaria - Porto Velho/RO - CEP 76801-330
Fone: (69) 3309-6652 - www.tjro.jus.br - licitacoes@tjro.jus.br



11.3. A simples participação nesta licitação implica em total aceitação das normas contidas neste Edital.

11.4. As despesas de elaboração das propostas para este certame licitatório serão de exclusiva responsabilidade da licitante, não conferindo direito a qualquer indenização ou ressarcimento.

11.5. A licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados **em qualquer fase da licitação**. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação da proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido a vencedora, implicará no cancelamento do respectivo registro de preços, ou, se for o caso, na rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

11.6. É facultado ao Pregoeiro, ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

11.7. As licitantes intimadas para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo, sob pena de desclassificação/inabilitação, no prazo determinado pelo Pregoeiro, ao qual se reserva o direito de solicitar o original de qualquer documento, sempre que tiver dúvida e julgar necessário.

11.8. O Pregoeiro poderá subsidiar-se em pareceres emitidos por técnicos ou especialistas no assunto objeto desta licitação.

11.9. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as proponentes, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

11.10. O resultado da licitação será divulgado mediante aviso, o qual será publicado no Diário da Justiça Eletrônico do Estado de Rondônia, no [site www.tjro.jus.br](http://www.tjro.jus.br), bem como afixado no quadro próprio localizado na Sede deste Tribunal, na Rua José Camacho n. 585, Térreo, Bairro Olaria, Porto Velho/RO.

11.11. Qualquer modificação neste Edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

11.12. Os casos omissos serão resolvidos pelo Pregoeiro, que decidirá com base na legislação em vigor.

11.13. Fica eleito o foro da Comarca de Porto Velho/RO para dirimir quaisquer questões oriundas da presente licitação.

11.14. Este Edital encontra-se à disposição dos interessados nos [sites www.tjro.jus.br](http://www.tjro.jus.br) ou www.comprasgovernamentais.gov.br, bem como na sala do Departamento de Aquisições e Gestão de Patrimônio (DEAGESP/TJRO), situada na Rua José Camacho n. 585, Sala 207, 2º Andar, Bairro Olaria, nesta Capital, no horário das 7 às 13h e das 16 às 18h, onde poderá ser retirado, preferencialmente em meio eletrônico, sem ônus para o Tribunal.

11.15. O Pregoeiro e sua equipe de apoio encontram-se à disposição **para esclarecimento de dúvidas ou informações complementares** no endereço citado no subitem anterior ou pelo fone (69) 3309-6652, e ainda pelo e-mail licitacoes@tjro.jus.br. O Pregoeiro não se responsabilizará por e-mails que, por qualquer motivo, não forem recebidos por ele em virtude de problemas no servidor ou navegador, tanto deste Tribunal quanto do emissor.

11.16. **ATENÇÃO:** Fica instituída a assinatura eletrônica de documentos, conforme Resolução n. 027/2016-PR. Para tanto, os representantes das empresas vencedoras, após a homologação do Certame, deverão obrigatoriamente, se cadastrar, no prazo de 2 (dois) dias úteis, no acesso externo do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) no endereço:

http://sei.tjro.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0, **para assinatura digital da Ata de Registro de Preços**, sob pena de aplicação das penalidades previstas no Item 8 deste Edital.

11.17. Após o cadastro no SEI as respectivas unidades poderão disponibilizar o acesso para a licitante assinar os documentos, nos prazos estipulados neste Edital.

11.18. São partes integrantes do presente Edital:

a) ANEXO I - Modelo de apresentação de proposta de preços detalhada após o encerramento dos lances;



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RONDÔNIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE AQUISIÇÕES E GESTÃO DE PATRIMÔNIO
Rua José Camacho n. 585, Sala 205, 2º andar, bairro Olaria - Porto Velho/RO - CEP 76801-330
Fone: (69) 3309-6652 - www.tjro.jus.br - licitacoes@tjro.jus.br

-
- b) ANEXO II - Minuta da Ata de Registro de Preços;
 - c) ANEXO III - Preços de referência;
 - d) ANEXO IV - Minuta do Contrato; e
 - e) ANEXO V – Termo de Referência.

Porto Velho/RO, 03 de fevereiro de 2021.

Desembargador Paulo Kiyochi Mori
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia

Sumário:

- Anexo I – Detalhamento da Solução – fls. 02-16;
- Anexo II - Tabela de Tarefas - fls. 17-19;
- Anexo III – Detalhamento das Tarefas – fls. 20 -72;

ANEXO I - DO CONTRATO DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO

1. DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

- 1.1. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)** - Acordo firmado entre a Contratada e a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão com as condições que um determinado serviço de TIC precisa atender para ser considerado satisfatório.
- 1.2. ATIVOS DE TIC** - Softwares, sistemas operacionais, redes e dispositivos do parque de tecnologia.
- 1.2.1. ATIVOS DE TIC CONTRATADOS** - Ativos de TIC adquiridos através de contratos com fornecedores.
- 1.2.2. ATIVOS DE TIC CONVENIADO** - Ativos de TIC incluídos no parque tecnológico da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, através de convênios com outras instituições.
- 1.2.3. ATIVOS DE TIC MANTIDO** - Softwares desenvolvidos pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, redes implantadas e configuradas pelo setor de TIC da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, dispositivos doados, ou dispositivos sem suporte técnico ou garantia do contrato de sua aquisição.
- 1.3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO** - Ferramentas disponíveis para o solicitante estabelecer comunicação com a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, tais como: Sistema de Gerenciamento de Serviços; páginas web; correio eletrônico; chatbots; chats; central telefônica; mensagens por aplicativos de conversação; e ferramenta exclusivas para comunicação como Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.
- 1.4. CATÁLOGO** - Tarefas expostas no **ANEXO III - Detalhamento das tarefas**.
- 1.5. CENTRAL DE SERVIÇOS** - Unidade central para comunicações, o ponto único de comunicação, onde se recebe as solicitações de serviços de TIC e avisos de incidentes, por meio dos canais de comunicação.
- 1.6. DEMANDA** - Informações detalhadas da solicitação, registrada via Ordem de Serviço.
- 1.7. DEMANDANTE** - Usuários de TIC que tem uma Ordem de Serviço registrada no Sistema de Gestão de Serviços.
- 1.8. DISPOSITIVOS** - Componente físico disponível para executar um serviço ou tarefa, podendo ser denominado de computador, equipamento, hardware ou periférico.
- 1.9. EQUIPE DE CONTROLE DE QUALIDADE**- Servidores da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, lotados na estrutura STI (Superintendência de Tecnologia da Informação), preferencialmente pelos fiscais técnicos e gestor(es) de contrato desta contratação e preferencialmente com dedicação exclusiva. São responsáveis pelo encerramento das ordens de serviço.
- 1.10. EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO** - Formada por servidores da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, na função de fiscal ou gestor de contrato.
- 1.11. FALHA** - Evento gerador do incidente causado nos ativos de TIC.
- 1.12. GERENTE TÉCNICO DA CONTRATADA:** Funcionário(a) que coordenará os grupos solucionadores, da CONTRATADA que irão executar os serviços de TIC.
- 1.13 GRUPO SOLUCIONADOR** - Conjunto de pessoas que trabalham para executar um serviço de forma individual ou coletiva, organizadas em níveis.
- 1.14. INCIDENTES** - Interrupções não planejadas, não programadas, degradação de desempenho nos ativos de TIC, ou redução da qualidade no ativo de TIC.
- 1.15. ORDEM DE SERVIÇO(OS)** - É o registro das demandas de serviço de TIC, e que deve ser cadastrada no Sistema de Gestão de Serviços. Este registro pode fazer referência a incidentes ou a requisições de

serviços de TIC.

1.15.1. ORDEM DE SERVIÇO FECHADA - Quando a Contratada altera o status da ordem de serviço para fechada, mencionando os procedimentos executados, assim é enviado comunicação para manifestação do demandante.

1.15.2. ORDEM DE SERVIÇO ENCERRADA - Quando a equipe de fiscalização avalia a ordem de serviço, para verificar se o serviço de TIC executado atendeu aos requisitos dos usuários de TIC, se sim, o status da Ordem de Serviço será alterado para encerrada e inserida em fatura, senão, ela será reaberta.

1.16. PARQUE TECNOLÓGICO - Ativos de TIC mantidos, conveniados ou contratados pela

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

1.17. PROBLEMA - É a causa raiz de um ou mais incidentes, normalmente a causa raiz não é conhecida no momento do seu registro.

1.18. REDE - É a infraestrutura de comunicação física entre dois dispositivos, com configuração lógica para efetuar a conexão entre eles.

1.19. REQUISICÃO DE SERVIÇO DE TIC - São demandas de TIC caracterizadas por ser uma prestação de serviço de TIC padrão, e que não decorre de interrupções ou degradações da sua qualidade, em um ativo de TIC.

1.20. SERVIÇO DE TIC - Execução das tarefas contidas no catálogo.

1.21. SISTEMA OPERACIONAL: Software utilizado para gerenciar e controlar um dispositivo.

1.22. SOFTWARE - É o componente lógico instalado, implantado ou acessado em um componente físico/lógico, podendo ser denominado de sistema, aplicativo, utilitário ou ferramenta.

1.23. SOLICITANTE - Pessoa que entra em contato com a Central de Serviço para solicitar alguma situação relacionada a TIC.

1.24. SUPORTE TÉCNICO - É um serviço que presta assistência intelectual (conhecimentos), tecnológica e material, com o objetivo de solucionar falhas técnicas, ofertando ajuda e resolvendo falhas em um ativo de TIC, por instrução, ao invés de fornecer treinamento ou personalização.

1.25. UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO (UST) - É uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um serviço que envolva prioritariamente esforço humano não mensurável previamente com precisão ou de difícil mensuração por outras técnicas.

1.26. USUÁRIOS: São pessoas que operam um ou mais ativos de TIC, e que necessitam de suporte técnico ou prestação de serviços de TIC.

1.26.1 USUÁRIOS INTERNO - São os servidores, estagiários, terceirizados, credenciados e colaboradores da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

1.26.2 USUÁRIOS EXTERNO - São os cidadãos em geral.

1.26.3 USUÁRIOS DE TIC: São os usuários internos e externos.

1.26.4 VIP: São usuários internos definidos pela alta gestão da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de acordo com a finalidade e importância do trabalho, e a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional.

2. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

2.1. Os grupos solucionadores da Contratada deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços de TIC. Poderão ser demandados a qualquer tempo, por meio das solicitações e registro das Ordens de Serviço.

2.1.1. As **Ordens de Serviço** serão categorizadas conforme a listagem das tarefas no **ANEXO II - Tabela de Tarefas**.

2.1.2. As **Ordens de Serviço** com várias **demandas**, poderão ser divididas e registradas em novas **Ordens de Serviço**.

2.2. Os **serviços de TIC** definidos pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão podem evoluir no decorrer do contrato.

2.3. As execuções das tarefas, expostas no **ANEXO II - Tabela de Tarefas**, deverão seguir as seguintes premissas:

2.3.1. Serem executadas em concordância com os processos e procedimentos de TIC adotados pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

2.3.2. Dar **suporte técnico**, acompanhamento, configuração, customização, parametrização, atualização, substituição, remoção e implantação nos **ativos de TIC** do **parque tecnológico** da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

2.3.2.1. O **suporte técnico**, acompanhamento, configuração, customização, parametrização, atualização, substituição, remoção e implantação pode requerer a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações.

2.3.3. Detectar, analisar e resolver **falhas** em funcionalidades, configurações, customização, parametrização, atualização e implantação.

2.4. A Contratada deve atender às seguintes premissas:

2.4.1. Executar procedimentos operacionais padrão de suporte técnico, configuração, parametrização, atualização, substituição, remoção e implantação nos ativos de TIC do parque tecnológico da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, em conformidade com os processos, procedimentos e boas práticas definidas pela SEPLAG e pelo mercado. Também deve fomentar o processo de melhoria contínua nos serviços e processos de TIC da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

2.4.2. Sugerir alterações ou atualizações nos processos de TIC implantados pelo Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, sem prejuízo a seus trabalhos caso não sejam aceitas pela governança de TIC.

2.4.3. Implantar, manter e disponibilizar documentação técnica dos processos da Contratada e seus procedimentos operacionais padrão, referente a execução dos **serviços de TIC** na Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, bem como mantê-los alinhados aos da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

2.4.3.1. A Contratada deverá revisar suas documentações técnicas e processos a cada 6 (seis) meses, ou antes, a depender do nível de informações que deverão ser atualizadas, mantendo sempre disponível na última versão.

2.4.3.2. A contratada deverá manter a documentação técnica e seus processos, na última versão, em local centralizado e de fácil acesso à Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, a qualquer tempo.

2.4.4. Cumprir as políticas, processos, normas e procedimentos instituídos e adotados pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

2.4.5. Registrar todas as intervenções adotadas na execução dos **serviços de TIC**.

2.4.6. Prestar **serviços de TIC** e **suporte técnico** remoto ou presencial, caso necessário, nos **ativos de TIC** do **parque tecnológico** da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

2.4.6.1 O acesso remoto aos **ativos de TIC** se dará por ferramentas homologada e disponibilizada pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

2.4.7. Prestar **serviços de TIC** e **suporte técnico** aos **usuários de TIC** da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, por meio da **Central de Serviços**, e comunicar a ocorrência de situações não habituais à **equipe de fiscalização** ou o gerente técnico da Contratada.

2.4.8. Executar **serviços de TIC** nos eventos internos ou externos às instalações prediais da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

2.5. A **Central de Serviços** será a unidade que prestará **suporte técnico** e **serviços de TIC** por meio do **grupo solucionador de 1º (primeiro) nível**, e o ponto único de contato com os **usuários de TIC** e **gestores**, sendo responsável por: receber, registrar, classificar, priorizar, escalar, executar procedimentos básicos remotamente, criar FAQs, enviar FAQs, se possível solucionar as demandas, e acompanhar as solicitações dos **serviços de TIC**.

2.5.1. Cabe a **Central de Serviços**:

2.5.1.1. Informar, aos **demandantes**, o andamento das **ordens de serviços** registradas.

2.5.1.2. Realizar o **fechamento das ordens de serviços** resolvidas por ela.

2.5.1.3. Reabrir as **ordens de serviços** que não foram adequadamente atendidas, independente da unidade responsável pelo atendimento.

2.5.1.4. Analisar, diariamente, o andamento das **demandas** que ainda não foram atendidas, relatando os motivos do não atendimento até aquele momento à **equipe de fiscalização**.

2.5.1.4.1. Excluem-se dessa exigência as **demandas** que foram escaladas aos **grupos solucionadores** da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão e que não tenham sido retornadas aos **grupos solucionadores** da Contratada.

2.5.2. A Contratada poderá entrar em contato com os **demandantes** por meio dos **canais de comunicação** disponíveis à **Central de Serviços** a fim de obter esclarecimentos, orientações ou novas informações para melhor detalhamento da **d demanda**.

2.5.3. A **Central de Serviços** deverá estar disponível para atendimento aos **usuários de TIC** durante os dias úteis e pontos facultativos da comarca de Porto Velho, com o horário definido no item **3.8 deste ANEXO**.

2.5.4. Todo contato à **Central de Serviço** será registrado por meio de **Ordem de Serviço** e receberá um número de protocolo.

2.5.5. O atendimento realizado pela Contratada deverá estar registrado por meio de trâmites na **Ordem de Serviço** e poderá ser consultado pelos **usuários de TIC** por meio da **Central de Serviços**.

2.6. A Contratada prestará **serviços de TIC** para 1º (primeiro) nível em todas as unidades do Ganha Tempo da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, e 2º (segundo) nível inicialmente na unidade do Ganha Tempo de Cuiabá, podendo ser expandido para as unidades do interior, a critério da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

2.6.1. A Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão manterá **grupo solucionador** de 2º (segundo) e 3º (terceiro) nível para receber e atender os **serviços de TIC** que não poderão ser executados pela Contratada, atendendo as seguintes premissas:

2.6.1.1. As **Ordens de Serviço** não previstas nas tarefas expostas no **ANEXO II - Tabela de Tarefas** serão atendidas pelos grupos solucionadores da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

2.6.1.2. As **Ordens de Serviço** poderão ter níveis de restrições, as quais o atendimento será feito por **grupo solucionador** da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

2.6.1.3. As **Ordens de Serviço fechadas** pelos **grupos solucionadores** da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão não serão computadas como **fechadas** pela Contratada.

2.6.1.3.1. Neste caso, a Contratada fará jus ao recebimento apenas das atividades, tarefas executadas por ela.

2.6.1.4. Quando a **Ordem de Serviço** for fechada pelos **grupos solucionadores** da Contratada, as atividades das **Ordens de Serviço**, que forem executadas pelos grupos solucionadores da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, serão descontadas do valor total da tarefa.

2.6.2. As **demandas** direcionadas ao **grupo solucionador** de 1º (primeiro) nível poderão ser resolvidas e **fechadas** por meio de **suporte técnico** via **canais de comunicação** ou mediante acesso remoto aos **ativos de TIC** dos **demandantes**.

2.6.2.1. Caso a **demanda** não possa ser tratada ou resolvida no **grupo solucionador** de 1º (primeiro) nível, será escalonada para o **grupo solucionador** de 2º (segundo) nível.

2.6.2.1.1. As **demandas** enviadas ao **grupo solucionador** de 2º (segundo) nível da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão serão as que se enquadram no item 2.6.1 deste **ANEXO**.

2.6.2.2. As **demandas** poderão ser enviadas do 1º (primeiro) nível diretamente ao 3º (terceiro) nível, caso os processos de TIC da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão prevejam essa possibilidade.

2.6.3. O **grupo solucionador** de 2º (segundo) nível da Contratada deverá atender os **serviços de TIC** que não puderem ser resolvidos pelo **grupo solucionador** de 1º (primeiro) nível, mediante escalonamento, desde que não se enquadrem no item 2.6.1. e seus subitens.

2.6.4. O **grupo solucionador** de 3º (terceiro) nível deverá atender os **serviços de TIC** que não puder ser resolvidos pelos **grupos solucionadores** de 1º (primeiro), caso os processos de TIC da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão permitam, e 2º (segundo) nível, mediante escalonamento.

2.6.4.1. As **demandas** que serão encaminhadas ao **grupo solucionador** de 3º (terceiro) nível deverão seguir os seguintes critérios:

2.6.4.1.1. São de competência exclusiva do **grupo solucionador** de 3º (terceiro) nível.

2.6.4.1.2. Estão previstas nas tarefas expostas no **ANEXO II - Tabela de Tarefas** e não podem ser atendidas pelo **grupo solucionador** de 2º (segundo) nível da Contratada.

2.6.4.1.3. Não previstas nas tarefas expostas no **ANEXO II - Tabela de Tarefas** e não podem ser atendidas pelo **grupo solucionador** de 2º (segundo) nível da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

2.6.4.2. Caso o **grupo solucionador** de 3º (terceiro) nível entenda que a Contratada pode executar a **demanda**, devolverá a **Ordem de Serviço** ao **grupo solucionador** de 2º (segundo) nível da Contratada, para execução.

2.7. Após fechamento pelos **grupos solucionadores** da Contratada, a **Ordem de Serviço** será escalonada à **equipe de controle de qualidade** da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, a qual procederá com o encerramento.

2.7.1. O **fechamento da Ordem de Serviço** pela Contratada se dará como registro das atividades executadas para atender a **demanda de serviços de TIC**, descrito de forma clara e concisa.

2.7.1.1. Em caso de **incidentes** ou **problemas**, o fechamento da **Ordem de Serviço** deverá conter:

2.7.1.1.1. A descrição detalhada dos fatos promotores e as falhas detectadas.

2.7.1.1.2. Os efeitos provocados.

2.7.1.1.3. As soluções e intervenções promovidas para solucionar a **demanda**.

2.7.1.1.4. Os motivos causadores.

2.7.1.1.5. As sugestões e aplicabilidades necessárias para impedir a reincidência da falha.

2.7.1.1.6. Deverá ser elaborada FAQ, caso não exista.

2.7.1.2. Em caso de requisição de serviços o fechamento da **Ordem de Serviço** deverá conter:

2.7.1.2.1. A descrição detalhada dos procedimentos executados para atender a **demanda**.

2.7.1.3. Só será considerada **fechada** a **Ordem de Serviço** que tiver todas as atividades das tarefas concluídas.

2.7.2. Os **demandantes** receberão comunicação após **fechamento da Ordem de Serviço**, acerca do atendimento, por meio dos canais de comunicação disponíveis a **Central de Serviços**.

2.7.3. Os **demandantes** terão o prazo de 5 (cinco) dias para se manifestarem sobre o **fechamento** da sua **Ordem de Serviço**.

2.7.3.1. Caso o **demandante** não responda, a **Ordem de Serviço** será considerada fechada automaticamente.

2.7.4. Só será avaliado pela **equipe de controle de qualidade** da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão as **Ordens de Serviços** fechadas.

2.7.5. O **encerramento da Ordem de Serviço** se dará após análise da **equipe de controle de qualidade** da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

2.7.5.1. Será considerada, para **encerramento da Ordem de Serviço**, o atendimento com êxito de todas as atividades das tarefas.

2.7.6. A **Ordem de Serviço** só poderá ser inserida em fatura, quando for declarada **encerrada** pela **equipe de controle de qualidade** do Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

2.8. Todas as solicitações de **suporte técnico** ou prestação de **serviço de TIC** deverão ser registradas pelos **usuários de TIC** no **Sistema de Gestão de Serviços**, para acompanhamento e controle da sua

execução.

2.9. Das restrições de confidencialidade e do interesse da administração às Ordens de Serviços.

2.9.1 Dos níveis de confidencialidade:

2.9.1.1. Confidencial: São **Ordens de Serviço** com informações confidenciais, que se divulgadas interna ou externamente, têm potencial para trazer grandes prejuízos à imagem da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão ou das partes processuais.

2.9.1.2. Restrito: São **Ordens de Serviço** com informações estratégicas que devem estar disponíveis apenas para grupos restritos de colaboradores da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

2.9.1.3. Uso interno: São **Ordens de Serviço** com informações de uso interno, que não podem ser divulgadas para pessoas de fora da organização, mas que, caso isso aconteça, não causarão grandes prejuízos.

2.9.1.4. Público: São **Ordens de Serviço** com dados que não necessitam de proteção sofisticada contra vazamentos, pois podem ser de conhecimento público.

2.9.1.2. As Ordens de Serviço definidas com os níveis de confidencialidade, confidencial ou restrito, não poderão ser atendidas pela Contratada, devendo ir diretamente ao **grupo solucionador de 2º (segundo)** nível da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, assim que ela for cadastrada.

2.9.1.2.1. Neste caso, as Ordens de Serviço não serão visualizadas pela Contratada, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão elaborará fluxo exclusivo para escaloná-las aos **grupos solucionadores** da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

2.9.1.3. O nível de confidencialidade deve ser definido pelos **usuários de TIC** no momento do registro da **Ordem de Serviço**.

2.9.2. Do interesse da administração:

2.9.2.1. No interesse da administração da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, as **Ordens de Serviço** poderão ser solicitadas com atendimento exclusivo por **grupos solucionadores** da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, desde que tenha a justificativa.

2.9.2.1.1. Neste caso, a Ordem de Serviço vai diretamente ao **grupo solucionador de 2º (segundo)** nível da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, assim que ela for cadastrada.

2.9.2.1.2. Os grupos solucionadores da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão poderão reavaliar e reclassificar as **Ordens de Serviço** e escaloná-las à Contratada, se for o caso.

2.10. Dos problemas:

2.10.1. A Contratada deverá seguir os procedimentos expostos nos processos da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, relacionados aos **problemas**.

2.10.2. Um problema será cadastrado como uma **Ordem de Serviço**.

2.10.2.1 Para problemas não se aplica o **ANS**, salvo se o problema for originado pela Contratada.

2.10.3. A Contratada poderá cadastrar **problemas**.

2.10.3.1. Os problemas cadastrados pela Contratada deverão ser submetidos à **equipe de fiscalização** para aprovação.

2.10.4. A Contratada deverá vincular as **Ordens de Serviço** relacionadas a um **problema**.

2.10.4.1. As Ordens de Serviço vinculadas a um **problema** não poderão ser escalonadas e terão seu tempo de **ANS** pausado até o fechamento da **Ordem de Serviço** do **problema**.

2.10.5. Os grupos solucionadores da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão poderão cadastrar **problemas** cabendo à Contratada fazer o vínculo das **Ordens de Serviço** relacionadas ao **problema** cadastrado.

3. DO LOCAL, INFRAESTRUTURA E HORÁRIOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. A Central de Serviços deverá ser implantada em ambiente externo às dependências da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão. Os ambientes físicos (sala, mobiliário, ar-condicionado, energia elétrica entre outros), computacionais (computadores, periféricos, software entre outros) e de comunicação (rede de dados, telefônicos, acesso à internet entre outros) serão de responsabilidade da Contratada.

3.2. O Sistema de Gestão de Serviços utilizado para gerenciamento das **demandas** será implantado e mantido pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

3.2.1. Cabe à Contratada o treinamento dos seus Recursos Humanos para o uso e operação de todas as ferramentas utilizadas para a prestação dos serviços.

3.2.2. Os dados registrados, pela Contratada, no **Sistema de Gestão de Serviço**, são de propriedade da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, não sendo permitido o uso ou exposição das informações fora do ambiente da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

3.3. Os atendimentos presenciais serão executados pela Contratada mediante a abertura de **Ordem de Serviço**.

3.4. As unidades listadas na **cláusula 2.8 do contrato** deverão possuir instalação física, sala de apoio montada pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, a fim de permitir a execução dos **serviços de TIC** que serão realizados presencialmente.

3.5. Os **serviços de TIC** poderão ser realizados em outras localidades fora dos endereços das unidades listadas no **cláusula 2.8 do contrato**, mediante necessidade expressa da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

3.5.1. Nesse caso, o tempo de contagem do **ANS** será pausado, durante o período de deslocamento.

3.6. Os **serviços de TIC** poderão ser demandados, inclusive, em residências oficiais dos **usuários VIPs**, desde que os **ativos de TIC** pertençam ao parque tecnológico da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

3.7. Os atendimentos serão prestados no horário das 08:00 (oito horas) às 17:00 (dezoito horas) do horário local da unidade, durante os dias úteis e pontos facultativos.

3.7.1. Nos dias úteis e pontos facultativos, durante o horário das 17:01 (dezoisete horas e um minuto) às 00:00 (zero horas) e das 00:01 (zero hora e um minuto) às 07:59 (sete horas e cinquenta e nove minutos), o atendimento a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão se dará em regime de plantão.

3.7.1.1. Caso a unidade do Ganha Tempo mude seu horário de expediente, este horário poderá ser alterado, a critério da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

3.7.2. Nos feriados nacional e estadual e finais de semana (sábado e domingo), o atendimento ao Ganha Tempo se dará em regime de plantão.

3.7.3. Nos feriados municipais das comarcas do interior, o atendimento deverá ser feito via remoto através da **Central de Atendimento**.

3.7.3.1. Se a comarca de Cuiabá, onde ficará sediado a **Central de Serviço**, estiver contemplada pelo feriado municipal, o atendimento, da Contratada, deverá estar disponível por meio do regime de plantão.

3.7.4. Nos pontos facultativos, a Contratada deverá cumprir o horário normal definido neste item.

3.8. Do plantão.

3.8.1. A contratada deverá manter Recursos Humanos disponível para atender as **demandas** das unidades do Ganha Tempo, durante todo o horário de plantão.

3.8.2. O atendimento durante o horário de plantão poderá exigir a presença física nas instalações das unidades do Ganha Tempo dos técnicos da Contratada.

3.9. A Contratada deverá fornecer acesso à **equipe de fiscalização** nas ferramentas próprias e nos relatórios de atendimentos prestados pela **Central de Serviço** a qualquer tempo.

4. DAS INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

4.1. A Contratada deverá atender às definições, premissas técnicas e recomendações da Superintendência de tecnologia da informação setorial - SUTIS da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão para execução dos procedimentos demandados nas solicitações de **serviços de TIC**, seguindo as seguintes observações e recomendações.

4.1.1. Manter durante a vigência do contrato, equipe técnica com conhecimento e capacitação técnica para executar os **serviços de TIC**.

4.1.1.1. A equipe técnica deverá estar distribuída conforme as complexidades das tarefas e de acordo com as especialidades profissionais exigidas.

4.1.1.2. São considerados Recursos Humanos com conhecimento e capacitação técnica, os funcionários(as) da Contratada que detenham cursos e certificações oficiais na área de TIC, e com experiência em diagnóstico e conserto de **falhas em ativos de TIC**, com capacidade técnica mínima para atender as complexidades especificadas nos procedimentos.

4.1.2. Prestar **suporte técnico e serviços de TIC** presencial ou remoto, fora do horário de expediente, da Contratada, em feriados, pontos facultativos e finais de semana.

4.1.3. Indicar preposto para representá-la junto às unidades do Ganhha Tempo.

4.1.3.1. A figura do preposto não se confunde com o gerente técnico supracitado.

4.2. Para tarefas que não possuam rotinas e processos de TIC normatizados pelas unidades do Ganhha Tempo, a Contratada deverá analisar junto à **equipe de fiscalização**, a melhor forma para sua execução.

4.3. A expectativa de consumo de **USTs** contratadas tem cunho global, podendo ser utilizada tanto em atividades rotineiras quanto de suporte ou demanda, respeitando-se a quantidade total prevista em contrato.

4.3.1. A emissão da fatura mensal poderá ocorrer em qualquer data, dentro do mês de referência da fatura.

4.3.2. A fatura deverá conter a previsão do quantitativo de **USTs** a serem consumidas para o mês de referência.

4.3.3. Só será válido para inclusão na fatura, as **Ordens de Serviço** consideradas encerradas.

4.3.4. Só será válido para inclusão na fatura, as **Ordens de Serviço** que forem encerradas a partir da data de emissão da fatura.

4.3.5. Não será permitido a emissão de fatura com data retroativa.

5. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E INDICADORES DE DESEMPENHO

5.1. O **Acordo de Nível de Serviço (ANS)** para atendimento de uma **demand**a começará a ser contado, para cumprimento de prazo, a partir do recebimento ou cadastro da **Ordem de Serviço**.

5.2. As **demandas de serviço de TIC** serão classificadas por nível de prioridade, considerando **impacto e urgência**, com as seguintes classificações:

5.2.1. Urgências:

5.2.1.1. **Alta:** Quando as **demandas para serviços de TIC** são para solucionar **falhas nos ativos de TIC** que afeta a tramitação de processos judiciais urgentes ou com prioridades processual, cumprimento de prazos e metas, ou atividades executadas por **usuário VIP**; Quando os **ativos de TIC** precisam ser restabelecido imediatamente ou o mais rápido possível; Quando o dano ou impacto causado pela **falha** aumenta significativamente como tempo; Quando o **ativo de TIC** é crítico ou sensível; Quando o **incidente** ou **requisição de serviço** são com os **ativos de TIC dos usuário VIP**; Ou quando o **ativo de TIC** é essencial.

5.2.1.2. **Média:** Quando o **ativo de TIC** deve ser restabelecido assim que possível; Ou quando o **serviço de TIC** é para os **usuários de TIC**, considerados não VIP.

5.2.1.3. **Baixa:** Por necessidade do **usuário de TIC**, não há possibilidade de intervenção imediata; Ou

quando o **serviço de TIC** pode ser agendado para uma data específica.

5.2.2. Impactos:

5.2.2.1. **Alto:** Quando o **incidente** ou **problema** atinge todos os **usuários de TIC**, e impeça ou inviabilize os trabalhos de uma área ou unidade do Ganhha Tempo; Quando o **incidente** ou **problema** causa indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado nos **ativos de TIC** considerados críticos ou sensíveis; Quando o **incidente, problema** ou **requisição de serviços** são reportados por **usuário VIP**; Quando o **incidente** ou **problema** tem potencial para causar impacto negativo generalizado, e que prejudique a imagem institucional das unidades do Ganhha Tempo e/ou da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão; Quando o **incidente, problema**, ou **requisição de serviço**, se não atendida, comprometa os serviços prestados à população; Quando a **falha** em um **ativo de TIC** impossibilita o trabalho diário de um ou mais **usuários de TIC**; Quando o **ativo de TIC** está operacional, mas apresenta algumas funções principais ou partes delas, com erro, provocando assim, queda na qualidade no trabalho do **usuário de TIC**; Ou quando existir indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado nos **ativos de TIC** essenciais.

5.2.2.2. **Médio:** Quando o **incidente** ou **problema** afeta o trabalho diário de um ou mais **usuários de TIC**; Quando o **ativo de TIC** de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam **falhas** ou lentidão; Ou quando a **requisição de serviço**, cujo não atendimento imediato, não impeça o trabalho principal dos **usuário de TIC**.

5.2.2.3. **Baixo:** Quando o **ativo de TIC** apresenta **falha**, mas por necessidade do **usuário de TIC** não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação; Quando o **ativo de TIC** afetado está operando, mas no modo de contingência; Quando a **requisição de serviço** pode ser atendida em horário posterior sem que haja prejuízo no desempenho das atividades do **usuário de TIC**; Ou quando a **demand**a é uma requisição de mudança programada.

5.3. As **Ordens de serviço** serão classificadas conforme nível de prioridade, que deverão obedecer os parâmetros definidos nas **Tabelas 1, 2 e 3**.

5.3.1. Os prazos máximos para início do tratamento e resolução das **Ordens de Serviços**, em acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos nas **Tabelas 2 e 3**.

IMPACTO	URGÊNCIA		
	ALTA	MÉDIA	BAIXA
ALTO	PRIORIDADE ALTA	PRIORIDADE ALTA	PRIORIDADE MÉDIA
MÉDIO	PRIORIDADE ALTA	PRIORIDADE MÉDIA	PRIORIDADE BAIXA
BAIXO	PRIORIDADE MÉDIA	PRIORIDADE MÉDIA	PRIORIDADE BAIXA

Tabela 1: Matriz de definição da prioridade no atendimento, em função do impacto e da urgência.

NÍVEL DE PRIORIDADE 1 (um)	TEMPO DE INÍCIO DO TRATAMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO TIT	TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO TMS
ALTA	Em até 5 minutos	Em até 30 (trinta) minutos
MÉDIA	Em até 10 minutos	Em até 1 (uma) hora
BAIXA	Em até 15 minutos	Em até 6 (seis) horas ou em data posterior programada.

Tabela 2: Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições.

NÍVEL DE PRIORIDADE 2 (dois)	TEMPO DE INÍCIO DO TRATAMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO TIT	TEMPO MÁXIMO DO TRATAMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO TIT
------------------------------	---	--

ALTA	Em até 5 minutos	Em até 1 (uma) hora
MEDIA	Em até 10 minutos	Em até 2 (duas) horas
BAIXA	Em até 15 minutos	Em até 8 (oito) horas ou em data posterior programada

Tabela 3: Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições.

- 5.3.2. O nível de prioridade das **Ordens de Serviço** não pode ser reduzido diretamente pela Contratada.
- 5.3.2.1. Quando a Contratada entender que a prioridade deve ser alterada, ela solicitará análise da **Ordem de Serviço à equipe de fiscalização** do Ganha Tempo - SEPLAG, que definirá qual será o nível de prioridade, e continuará o atendimento enquanto aguarda a análise da **equipe de fiscalização**.
- 5.3.3. As tarefas:
- 5.3.4. D-05 - Realização de serviços especiais ou acompanhamento de evento; R-01 - Sobre aviso para plantão forense; e R-02 - Acompanhamento das transmissões (pregão, lives e etc) apresentadas no ANEXO II - Tabela de Tarefas não possuem **ANS** definido, pois se trata de serviços que exige disponibilidade de um(a) funcionário(a) da Contratada.
- 5.3.4.1. Como se trata de disponibilidade de funcionário(a) da Contratada, todas as demandas registradas, e que são derivadas da execução destas tarefas, devem ser registradas no **Sistema de Gerenciamento de Serviço**, e essas passarão a computar o **ANS**.
- 5.3.4.1.1. As **Ordens de Serviços** abertas em decorrência da execução destas tarefas, não serão computadas para consumo de **USTs**, pois a tarefa principal é a que envolve a disponibilidade.
- 5.4. Quando a execução do **serviço de TIC** for agendada para data posterior, a critério do demandante, a Contratada fará registro no **Sistema de Gestão de Serviços**. O **ANS** começará a contar a partir desta data e hora definida.
- 5.5. A contagem do prazo se dará durante os dias úteis e em horário de expediente.
- 5.5.1. O prazo de atendimento se inicia a partir do recebimento ou cadastro da **Ordem de Serviço**, independente do canal de comunicação da **Central de Serviço utilizado**.
- 5.5.2. O prazo de atendimento se encerra com o **fechamento**, pela Contratada, da **Ordem de Serviço**.
- 5.5.3. As **Ordens de Serviço** terão seus prazos pausados, quando sua execução estiver dentro do prazo e encerrar o horário de expediente da Contratada, devendo prosseguir a contagem do prazo, a partir do início do horário de expediente, da Contratada, no próximo dia útil.
- 5.5.4. Se a **Ordem de Serviço** for classificada com **prioridade alta**. Quando iniciado o atendimento dentro do horário de expediente da Contratada, ela não poderá pausá-lo até a recuperação e funcionamento do **ativo de TIC**, mesmo que sua execução tenha que ultrapassar o horário de expediente da Contratada.
- 5.5.5. As **Ordens de Serviço** iniciadas fora do horário de expediente, por regime de plantão, não terão seu tempo pausado.
- 5.6. Para tratar as **demandas de serviços de TIC**, a Contratada deverá atender às seguintes condições, considerando o nível de prioridade e prazos, conforme **tabelas 2 e 3 deste ANEXO**:
- 5.6.1. Se a execução do **serviço de TIC** ultrapassar o tempo máximo para sua solução e a **falha no ativo de TIC** ainda persistir, a Contratada deve:
- 5.6.1.1. Realizar o atendimento presencial, se o **serviço de TIC** estiver sendo executado remotamente.
- 5.6.1.2. Deslocar funcionário(a) especialista de maior capacitação e experiência para atuar no atendimento.
- 5.7. A Contratada deverá resolver 100% (cem por cento) das **Ordens de Serviço** reabertas devido a erros ou execução incompleta, em no máximo 30 (trinta) minutos, a partir do momento da reabertura, a fim de cumprir o **ANS**.
- 5.7.1. Para este item, serão consideradas as **Ordens de Serviço** fechadas pelos **grupos solucionadores** da Contratada.

5.8. Quando a **Ordem de Serviço** depender de outros **grupos solucionadores** e que não seja os da Contratada, a contagem do prazo será pausada a partir do repasse da ordem de serviço à outra equipe. A contagem de prazo será retomada quando a solicitação for devolvida à Contratada.

5.9. Dos usuários VIP:

5.9.1. Todas as demandas, dos **usuários VIP**, serão classificadas com prioridade alta, não importando a natureza do **ativo de TIC** afetado.

5.9.2. O número máximo de **usuários VIPs** previsto, será de 300 (trezentos) usuários.

5.9.2.1. A Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão definirá os **usuários internos** que receberão a credencial de **usuário VIP**, podendo incluir ou alterar novos **usuários VIP**, a qualquer tempo.

5.9.2.1.1. O usuário que receber a credencial de **usuário VIP**, terá o prazo de 5 (cinco) dias de carência para ter o direito de **usuário VIP** em suas **demandas**.

5.10. Sempre que houver violação dos prazos definidos, o fiscal técnico emitirá notificação à CONTRATADA, que terá o prazo máximo de até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento da notificação, para apresentar as justificativas. Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou caso o fiscal técnico entenda ser impropriedades as justificativas apresentadas, será iniciado processo para aplicação de penalidades previstas.

5.11. Quando a Contratada precisar se deslocar para **unidades satélites** listadas no **ANEXO VI do Termo de Referência (Relação dos locais de atendimentos)**, o tempo de contagem do **ANS** será pausado durante o período de deslocamento.

5.12. Se o **problema** for originado pela Contratada, ela deverá resolvê-lo em no máximo 1(uma) hora.

5.12.1. O prazo do **ANS** para o **problema** se inicia a partir do seu cadastro.

6. DOS INDICADORES

6.1. O **Tempo de Início de Tratamento da Ordem de Serviço (TIT)** é o tempo transcorrido desde o recebimento ou cadastro da **Ordem de Serviço**, originada por qualquer um dos canais disponíveis na **Central de Serviço**, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente do atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

6.2. O **Tempo Máximo para Solução da Ordem de Serviço (TMS)** é o tempo máximo para a solução dos incidentes ou atendimento das **requisições de serviço de TIC**, contado do momento do registro da demanda até o **fechamento** dela no **Sistema de Gestão de Serviços**.

6.3. Ficam estabelecidos os seguintes indicadores para execução de cada **Ordem de Serviço** a serem cumpridos pela Contratada, com mensuração consolidada e emissão de relatórios para sua aferição, mensalmente:

6.3.1. **Indicador 1 - Incidentes causados pela Contratada:** Visa medir a quantidade de demandas de incidentes originados pela Contratada nos **ativos de TIC** das unidades do Ganha Tempo.

6.3.1.1. Serão computados para o indicador de incidentes causados pela Contratada todas as **falhas** ligadas diretamente ou indiretamente aos **ativos de TIC**, mas que durante a análise refletir como fatores causadores da incidência por culpa da Contratada.

6.3.1.1.1. As **falhas** indiretas aos **ativos de TIC** se referem às que foram ocasionadas por prestação de **serviço de TIC** em um ativo que leva a **falha** em outro **ativo de TIC** relacionado.

6.3.1.2. Não deverão ser computados os **incidentes** registrados pela Contratada que forem originados por intervenções ou atos provocados por outros prestadores de serviço ou equipe das unidades do Ganha Tempo.

6.3.1.3. O indicador de incidentes causados pela contratada deverá obedecer as seguintes métricas.

Indicador de incidentes	Incidentes (mensal)
-------------------------	---------------------

Medição	O acompanhamento será feito pela equipe de fiscalização do Ganha Tempo que registrará as ocorrências de incidentes. O registro deverá conter as causas do incidente, informando o fato causador.
Meta	Número de incidente, menor ou igual a 2 (dois).
Redutor sobre o valor do contrato	0,1% (um décimo por cento) para cada incidente superior à meta, até o limite de 4 (quatro) incidentes; 0,2% (dois décimos por cento) para cada incidente superior a 4 (quatro) até o limite de 8 (oito) incidentes; 0,4% (quatro décimos por cento) para cada incidente superior a 8 (oito) até o limite de 12 (doze) incidentes. Acima de 12 (doze) incidentes poderá ser considerado descumprimento parcial do contrato, podendo ser aplicada a penalidade disposta no subitem 20.13 do Termo de Referência.

Tabela 4: Indicador para incidentes causados pela Contratada.

- 6.3.2. Indicador 2 - Problemas causados pela contratada:** Visa medir a quantidade de **problemas** originados pela Contratada.
- 6.3.2.1.** Serão computados para o indicador de **problemas** causados pela Contratada os problemas que durante a análise refletir como causa, a culpa da Contratada.
- 6.3.2.2.** Não deverão ser computados os **problemas** que forem originados por intervenções ou atos provocados por outros prestadores de serviço ou equipe do Ganha Tempo.
- 6.3.2.3.** O indicador de problemas causados pela contratada deverá obedecer as seguintes métricas.

Indicador de problemas	Problemas (mensal)
Medição	O acompanhamento será feito pela equipe de fiscalização do Ganha Tempo, que registrará as ocorrências de problemas. O registro deverá conter as causas do problema, informando o fato causador.
Meta	Número de problemas, menor ou igual a 2 (dois).
Redutor sobre o valor do contrato	0,1% (um décimo por cento) para cada problema superior à meta, até o limite de 4 (quatro) problemas; 0,2% (dois décimos por cento) para cada problema superior a 4 (quatro) até o limite de 8 (oito) problemas; 0,4% (quatro décimos por cento) para cada problema superior a 8 (oito) problemas até o limite de 12 (doze) problemas. Acima de 12 (doze) problemas poderá ser considerado descumprimento parcial do contrato, podendo ser aplicada a penalidade disposta no subitem 20.13 do Termo de Referência.

Tabela 5: Indicador de problemas causados pela Contratada.

- 6.3.3. Indicador 3 - Pontualidade:** Visa medir o número de atrasos no atendimento das **demandas** de serviços de TIC.
- 6.3.3.1.** Considera-se o início do atraso, a partir do primeiro minuto, além do prazo estimado para **Ordem de Serviço**.
- 6.3.3.2.** Se a ordem de serviço estiver associada a um **problema**, o prazo será pausado.

Indicador de pontualidade	Atraso no prazo de entrega de serviços (mensal)
----------------------------------	--

O acompanhamento será feito pela **equipe de fiscalização** do contratante, considerando o **Tempo de Início do Tratamento (TIT)** e o **Tempo Máximo para Resolução (TMS)**.

Se houver descumprimento apenas do **TIT**, será considerado violado o equivalente a 20% (vinte por cento) do **NOSDTIT**.

Se houver descumprimento apenas do **TMS**, será considerado violado o equivalente a 80% (oitenta por cento) do **NOSDTMS**.

Para encontrar o percentual de violação das ordens de serviço (**PAOS**), do período, deve-se utilizar a seguinte fórmula:

$$PAOS = (((0.2 * NOSDTIT) + (0.8 * NOSDTMS) + (1 * NOSDTITMS)) * 100) / NTOSAV$$

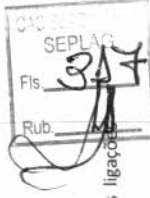
PAOS: Percentual de Atraso das Ordens de Serviço;
NOSDTIT: Número de Ordem de Serviço que Descumpriram apenas o TIT;
NOSDTMS: Número de Ordem de Serviço que Descumpriram apenas o TMS;
NOSDTITMS: Número de Ordem de Serviço que Descumpriram o TIT e TMS;
NTOSAV: Número Total das Ordens de Serviço Avaliadas, no período.

Medição	Meta
	Percentual de Atraso das Ordens de Serviço no período, menor ou igual a 5% (cinco por cento).
Redutor sobre o Percentual de Atraso das Ordens de Serviço, para cada Ordem de Serviço que sofrer atraso	5% (cinco por cento) para Percentual de Atraso das Ordens de Serviço igual ou acima de 6% (seis) até 15% (quinze) por cento. 10% (dez por cento) para Percentual de Atraso das Ordens de Serviço igual ou acima de 16% (dezois) até 25% (vinte e cinco) por cento. 15% (quinze por cento) para Percentual de Atraso das Ordens de Serviço igual ou acima de 26% (vinte e seis) até 35% (trinta e cinco) por cento. Para Percentual de Atraso das Ordens de Serviço maior que 35%, poderá ser considerado descumprimento parcial do contrato, podendo ser aplicada a penalidade disposta no subitem 20.13 do Termo de Referência.

Tabela 6: Indicador para pontualidade no atendimento das Ordens de Serviço.

- 6.3.4. Indicador 4 Atendimento telefônico:** Visa garantir o atendimento telefônico dentro do prazo acordado, não gerando insatisfação dos usuários.

Indicador de atendimento telefônico	Quantidade percentual de chamadas telefônicas em atraso ou perdas (mensal)
Medição	A Central de Serviços como ponto único de atendimento das demandas de suporte técnico e serviços de TIC , deve estar apta para atender todas as ligações telefônicas que receberem modo tempestivo. O IMR (Instrumento de Medição de Resultado), deste indicador, só será computado no caso de atendimento telefônico por interação humana, desconsiderando para efeitos de cumprimento do IMR , o atendimento automatizado por URA (Unidade de Resposta Audível). Encerrando o atendimento automatizado, se houver, será dado início a contagem do IMR deste indicador. Considera para obtenção do percentual de cumprimento deste IMR , (IAT), as ligações atendidas após 60 (sessenta) segundos de espera, com a seguinte fórmula: $IAT = ((TLA / (TL - TLB)) * 100)$ IAT: IMR de Atendimento Telefônico após 60 (sessenta) segundos de espera; TLA: Total de Ligações Atendidas após 60 (sessenta) segundos; TL: Total de Ligações; TLB: Total de Ligações Abandonadas, até os 60 (sessenta) segundos. Considera para obtenção do percentual de cumprimento deste IMR , (ILP), as ligações perdidas após 60 (sessenta) segundos de espera, com a seguinte fórmula:



	$ILP = ((TLP / (TL - TLB)) * 100)$. ILP: IMR de Ligações Perdidas após 60 (sessenta) segundos de espera; TLP: Total de Ligações Perdidas após 60 (sessenta) segundos; TL: Total de Ligações; TLB: Total de Ligações Abandonadas, até os 60 (sessenta) segundos.
Meta	Percentual de Atendimento Telefônico, após 60 (sessenta) segundos de espera, IAT , menor ou igual a 5% (cinco por cento). Percentual de Ligações Perdidas, após 60 (sessenta) segundos de espera, ILP , menor ou igual a 5% (cinco por cento).
Redutor sobre o valor do contrato.	0,01% (um centésimo por cento) para taxa de IAT igual ou acima de 6% (seis por cento) até 15% (quinze por cento); 0,1% (um décimo por cento) para taxa de IAT igual ou acima de 16% (dezesesseis por cento) até 25% (vinte e cinco por cento); 0,2% (dois décimos por cento) para taxa de IAT igual ou acima de 26% (vinte e seis por cento) até 35% (trinta e cinco por cento); 0,05% (cinco centésimos por cento) para taxa de ILP igual ou acima de 6% (seis por cento) até 15% (quinze por cento); 0,1% (um décimo por cento) para taxa de ILP igual ou acima de 16% (dezesesseis por cento) até 25% (vinte e cinco por cento); 0,2% (dois décimos por cento) para taxa de ILP igual ou acima de 26% (vinte e seis por cento) até 35% (trinta e cinco por cento); Para percentual de IAT acima de 35% (trinta e cinco por cento) ou ILP acima de 35% (trinta e cinco por cento), poderá ser considerado descumprimento parcial do contrato, podendo ser aplicada a penalidade disposta no subitem 20.13 do Termo de Referência.

Tabela 7: Indicador de atendimento telefônico.

6.3.4.1. Quando o **solicitante** desligar a chamada telefônica, antes do atendimento por interação humana, considera-se a ligação abandonada.

6.3.4.2. Considera-se ligação perdida, quando o solicitante não recebe atendimento da sua chamada telefônica, por interação humana.

6.3.5. Indicador 5 - Satisfação do usuário: Visa garantir a qualidade dos serviços, resultando em satisfação do usuário.

Indicador de satisfação do usuário	Índice percentual de cumprimento da meta de satisfação (mensal)
	O percentual de cumprimento da meta será obtido através da multiplicação do número de avaliações de determinado nível de satisfação pelo coeficiente do respectivo nível e dividindo o resultado pelo número total de avaliações. A mensuração e o acompanhamento serão realizados pela equipe de fiscalização através de relatórios gerados no Sistema de Gestão de Serviços ou outras ferramentas disponíveis. O cálculo do percentual de cumprimento da meta será feito com a seguinte fórmula:
Medição	$PCM = 100 * (((1 * NOTI) + (0.9 * NBOM) + (0.7 * NRAZ) + (0.4 * NRUI) + (0 * NPES)) / NTA)$. PCM: Percentual de Cumprimento da Meta de Satisfação; NOTI: Número de avaliações com nível Ótimo; NBOM: Número de avaliações com nível Bom; NRAZ: Número de avaliações com nível Razoável; NRUI: Número de avaliações com nível Ruim; NPES: Número de avaliações com nível Péssimo. NTA: Número Total de Avaliações.

Meta	Percentual de Cumprimento da Meta de satisfação do usuário maior ou igual a 90% (noventa por cento).
Redutor sobre o valor do contrato	0,1% (um décimo por cento) para PCM igual ou acima 85% (oitenta e cinco por cento) até 90% (noventa por cento); 0,2% (dois décimos por cento) para PCM igual ou acima 80% (oitenta por cento) até 85% (oitenta e cinco por cento); 0,4% (quatro décimos por cento) para PCM igual ou acima 60% (sessenta por cento) até 80% (oitenta por cento); Para índice PCM abaixo de 60% (sessenta por cento), poderá ser considerado descumprimento parcial do contrato, podendo ser aplicada a penalidade disposta no subitem 20.13 do Termo de Referência.

Tabela 8: Indicador de satisfação dos usuários.

ANEXO II – DO CONTRATO
TABELA DE TAREFAS

TIPO: SUPORTE		TOTAL UST/ANO: 23.180,62				TOTAL UST/30 MESES: 57.951,63	
Numeração	Categoria	Tarefa	Valor UST	Previsão de Abertura de Ordens de Serviço (Anual)	Custo Final anual (UST) (valor x previsão anual)	Previsão de Abertura de Ordens de Serviço (30 meses)	Custo Final em 30 Meses (UST) (valor x previsão em 30 meses)
1	Requisição de acesso	Cadastrar usuário	0.9	438.00	394,20	1095.00	985,50
2	Requisição de acesso	Alterar cadastro de usuário	0.8	270.50	216,40	676,25	541,00
3	Requisição de acesso	Excluir/desativar cadastro de usuário	0.7	237.00	165,90	592.50	414,75
4	Requisição de acesso	Conceder, desativar, alterar, remover ou transferir permissões de acesso	0.8	2537.50	2030,00	6343,75	5075,00
5	Requisição de acesso	Recuperar e alterar senhas	0.7	466.00	326,20	1165,00	815,50
6	Incidente	Verificar e corrigir falha ou lentidão em software	1,1	8769.00	9645,90	21922.50	24114,75
7	Requisição de serviço	Ajuda e suporte a software	1	1510.00	1510,00	3775.00	3775,00
8	Requisição de serviço	Gravar arquivo em mídia removível	0.7	63.50	44,45	158,75	111,13
9	Requisição de serviço	Instalar, atualizar, substituir ou reinstalar software	0.8	692.50	554,00	1731,25	1385,00
10	Requisição de serviço	Remover software	0.7	69.50	48,65	173,75	121,63
11	Requisição de serviço	Parametrização de software	0.9	153.50	138,15	383,75	345,38
12	Incidente	Suporte à rede	1.7	175.50	298,35	438,75	745,88
13	Requisição de serviço	Ajuda e Suporte aos dispositivos	1.7	1431.00	2432,70	3577,50	6081,75
14	Requisição de serviço	Instalar computadores	1.9	285.00	541,50	712,50	1353,75
15	Requisição de serviço	Substituir computadores	2.1	421.00	884,10	1052,50	2210,25

16	Requisição de serviço	Instalar periféricos	1,3	587,00	763,10	1467,50	1907,75
17	Requisição de serviço	Substituir periféricos	1,5	988,00	1482,00	2470,00	3705,00
18	Incidente	Sistema operacional: instalar, reparar ou Corrigir	2,5	501,50	1253,75	236,25	590,63
19	Requisição de serviço	Avaliação de bens de informática	1,2	1224,00	1468,80	3060,00	3672,00

TIPO: DEMANDA		TOTAL UST/ANO: 2965,25			TOTAL UST/30 MESES: 7.413,13	
Numeração	Categoria de serviço	Tarefa	Valor UST	Quantidade	Total	Previsão de Consumo em 30 meses (UST)
1	Requisição de serviço	Elaborar FAQ	1,2	59	70,8	147,5
2	Requisição de serviço	Revisar FAQ	0,3	99	29,7	247,5
3	Requisição de serviço	Configurar ponto de rede	2,4	70	168	175
4	Requisição de serviço	Criar imagem padrão de sistema operacional	2	6	12	15
5	Requisição de serviço	Realização de serviços especiais ou acompanhamento de evento	2,1	759,5	1594,95	1898,75
6	Requisição de serviço	Testes dos Sistemas	2,2	120	264	300
7	Incidente	Manutenção de computadores	3	121,5	364,5	303,75
8	Incidente	Manutenção de periféricos	3	63,5	190,5	158,75
9	Requisição de serviço	Cadastrar, alterar ou Excluir perfil de acesso	0,8	338,5	270,8	846,25

TIPO: ROTINEIRA		TOTAL UST/ANO: 6.784			TOTAL UST/ 30 MESES: 16.960	
Numeração	Categoria de serviço	Tarefa	Valor UST	Quantidade	Total	Previsão de Consumo em 30 meses (UST)

328
Fis. Rub. 833
SAAS
833

1	Requisição de serviço	Sobre aviso para plantão	2	2.694	5.388	6.735	13.470
2	Requisição de serviço	Acompanhamento das transmissões (pregão, lives, etc.)	2	698	1.396	1.745	3.490

ANEXO III DO CONTRATO
DETALHAMENTO DAS TAREFAS

S-01-CADASTRAR USUÁRIO	
Quadro estimativo	
TIPO:	SUPORTE
Custo Unitário em UST:	0,9
Previsão de Consumo Anual: Custo	438
Final Previsto em UST:	394,20
Categoria:	
Requisição de Acesso. ANS:	
NÍVEL DE PRIORIDADE 1 (um).	
Objetivo: Permitir que os usuários de TIC possam ter acesso aos ativos de TIC das unidades do Ganha Tempo.	
Descrição: Cadastrar novos usuários para acesso (ou utilização) aos (dos) ativos de TIC do parque tecnológico do Ganha Tempo.	

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total
01	B	Receber as solicitações de serviços de TIC e avisos de incidentes , por meio dos canais de comunicação, realizar atendimento padronizado das ligações Telefônicas e prestar suporte técnico e serviços de TIC , sendo responsável por: receptionar, registrar, classificar, priorizar, escalonar, executar procedimentos básicos remotamente.	0,3x8	0,3
02	B	Executar o cadastro de um novo usuário.	0,4x8	0,4
03	B	Confirmar se a tarefa foi atendida em conformidade a demanda do usuário, com testes ou contato direto como usuário demandante.	0,1x8	0,1
04	B	Concluir e fechar a Ordem de Serviço especificando os Procedimentos executados e submeter à equipe de controle de qualidade para aprovação.	0,1x8	0,1
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				0,9

(*) JB - Baixa; I - Intermediária.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS		NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO
Novo usuário de TIC cadastrado e disponível para uso nos ativos de TIC. A execução deve cumprir os indicadores.		Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Indicador 2: Problemas causados pela contratada; Indicador 3: Pontualidade; Indicador 4: Atendimento telefônico; Indicador 5: Satisfação do usuário; Indicadores do processo de Gerenciamento de Acesso de TIC.
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES		

A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço. O atendimento será comprovado após fechamento, pela CONTRATADA, da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização. A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço, considerando o atendimento como encerrado ou não. Caso a equipe de fiscalização não declarar a tarefa como encerrada, a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização, considerando o ANS (Acordo de Nível de Serviços). Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demanda poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização. A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do ANS. O técnico responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo. Memória de cálculo: Cadastrar usuário para novo funcionário = 1.027 (1865432) (2019) [85,58média/mês] + 433 (1865433) (01/01 - 13/09/2020) [54 média/mês] = 1.460 total 73 média (2019 e 2020 20 meses) x 12 meses = 876 ano. *Esta tarefa (Cadastrar usuário) não é prevista no catálogo atual de serviços da STIC, os Atendimentos, para esta tarefa, são cadastrado como serviço (Cadastrar usuário para novo funcionário). Definição do custo unitário da UST: A atividade 01 é considerada de esforço maior que a atividade 03 e 04 desta tarefa, pois além de prestar o primeiro atendimento com as ações de recebimento, análise, registro, diagnóstico e prestação de ajuda E suporte técnico para incidentes e requisições de serviços dos usuários de TIC, por meio dos canais de comunicação disponibilizados, poderá atuar também na resolução do incidente, através de suporte técnico remoto, quando existente os procedimentos operacionais padrão. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem, 300% (trezentos por cento), de esforço da atividade 03 e 04 desta tarefa: 0,3 UST. A atividade 02 desta tarefa é considerada de esforço maior que a atividade 01 desta tarefa, pois esta atividade envolve a execução de procedimentos específicos com informações variáveis que exige conhecimento de vários ativos de TIC e suas operações, afim de efetuar o cadastro de usuários. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem o esforço maior, em 33% (Trinta e três por cento) ao da atividade 01 desta tarefa: 0,4 UST. A atividade 03 desta tarefa, tem o esforço equiparado com o da atividade 04 desta tarefa, pois para sua execução o(a) funcionário(a) da CONTRATADA entrará em contato com o solicitante para confirmar se ele(a) considera a tarefa atendida ou testará se o que foi executado para solucionar a demanda foi realmente efetivo. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da atividade 04 desta tarefa: 0,1 UST. A atividade 04 desta tarefa é considerada de menor esforço, em comparação com a atividade 01 desta tarefa, pois para sua execução é considerado que o(a) funcionário(a) da CONTRATADA registrará no Sistema de Gerenciamento de Serviços os passos feitos na fase de execução do atendimento, e fará o fechamento da demanda. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos para sua execução, o esforço mínimo: 0,1 UST.	
S-02-ALTERAR CADASTRO DE USUÁRIO Quadro estimativo	

TIPO:		SUPORTE		
Custo Unitário em UST:		0,8		
Previsão de Consumo Anual:		270,50		
Custo Final Previsto em UST:		216,4		
Categoria:				
Requisição de Acesso.ANS:				
NÍVEL DE PRIORIDADE 1 (um).				
Objetivo: Permitir que os usuários de TIC possam ter acesso aos ativos de TIC do Ganha Tempo e manter informações (ou dados) atualizadas(os) de cada usuário de TIC das unidades do Ganha Tempo.				
Descrição: Alterar informações (ou dados) no cadastro de usuário de TIC, inclusive em re-lotações, nos ativos de TIC do parque tecnológico do Ganha Tempo.				
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total
01	B	Receber as solicitações de serviços de TIC e avisos de incidentes , por meio dos canais de comunicação, realizar atendimento padronizado das ligações telefônicas e prestar suporte técnico e serviços de TIC , sendo responsável por: recepcionar, registrar, classificar, priorizar, escalonar, executar procedimentos básicos remotamente.	0,3x8	0,3
02	B	Executar alteração do cadastro de usuário.	0,3x8	0,3
03	B	Confirmar se a tarefa foi atendida em conformidade com a demanda do usuário, com testes ou contato direto com o usuário demandante.	0,1x8	0,1
04	B	Concluir e fechar a Ordem de Serviço especificando os procedimentos executados e submeter à equipe de controle de qualidade para aprovação.	0,1x8	0,1
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				0,8

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS		NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO	
Cadastro do usuário de TIC atualizado e disponível para uso nos ativos de TIC. A execução deve cumprir os indicadores.		Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Indicador 2: Problemas causados pela contratada; Indicador 3: Pontualidade; Indicador 4: Atendimento telefônico; Indicador 5: Satisfação do usuário; Indicadores do processo de Gerenciamento de Acesso de TIC.	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES			

(*) B - Baixa; I - Intermediária.



A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço . O atendimento será comprovado após fechamento , pela CONTRATADA , da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização . A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço , considerando o atendimento como encerrado ou não. A tarefa só será incluída em fatura, após encerramento pela equipe de fiscalização . Caso a equipe de fiscalização não declare a tarefa como encerrada , a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização , considerando o ANS (Acordo de Nível de Serviços) . Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demand a poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização . A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do ANS . O técnico responsável pela execução dessa tarefa, deverá possuir no mínimo formação de nível médio completo.	
Memória de cálculo: Cadastrar/alterar perfil de acesso = 6.171 (1865440) (2019) [514,25 média/mês] + 5.107 (1865442) (01/01-13/09/2020)[638,37 média/mês] = 11.278 (563,90 média/mês) (2019 e 2020) 20 meses = 6.767 * Este serviço (Alterar cadastro de usuários) não é previsto no catálogo atual de serviços da STIC , os atendimentos para este serviço são cadastrado como serviço (Cadastrar/alterar perfil de acesso). **Foi estipulado 8% de 6.767 para especificar a quantidade de USTs anual, para este serviço. *** Como este serviço não existe no catálogo atual, esse quantitativo foi especificado de acordo com a experiência de atendimento atual, dentro da categoria (Cadastrar/alterar perfil de acesso). Base para definição do custo unitário da UST: A atividade 01 é considerada de esforço maior que a atividade 03 e 04 desta tarefa , pois além de prestar o primeiro atendimento com as ações de recebimento, análise, registro, diagnóstico e prestação de ajuda e suporte técnico para incidentes e requisições de serviços dos usuários de TIC , por meio dos canais de comunicação disponibilizados, poderá atuar também na resolução do incidente, através de suporte técnico remoto, quando existente os procedimentos operacionais padrão. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem 300% (trezentos por cento), de esforço da atividade 03 e 04 desta tarefa: 0,3 UST .	
A atividade 02 desta tarefa é considerada de esforço menor que a atividade 02 da tarefa S - 01 -CADASTRAR USUÁRIO , pois esta atividade tem menos procedimentos na sua execução, em comparação com um cadastro de usuário. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem o esforço menor, de 25% (vinte e cinco por cento), em comparação ao da atividade 02 da tarefa S-01 - CADASTRAR USUÁRIO: 0,3 UST . A atividade 03 desta tarefa, tem o esforço equiparado com o da atividade 04 desta tarefa, pois para sua execução o(a) funcionário(a) da CONTRATADA entrará em contato com o solicitante para confirmar se ele(a) considera a tarefa atendida ou testará se o que foi executado para solucionar a demanda foi realmente efetivo. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da atividade 04 desta tarefa: 0,1 UST . A atividade 04 desta tarefa é considerada de menor esforço, em comparação com a atividade 01 desta tarefa, pois para sua execução é considerado que o(a) funcionário(a) da CONTRATADA registrará No Sistema de Gerenciamento de Serviços os passos feitos na fase de execução do atendimento, e fará o fechamento da demanda. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos para sua execução, o esforço mínimo: 0,1 UST .	

Quadro estimativo				
TIPO:	SUPORTE			
Custo Unitário em UST:	0,7			
Previsão de Consumo Anual:	237			
Custo Final Previsto em UST:	165,90			
Categoria:				
Requisição de Acesso.ANS:				
NÍVEL DE PRIORIDADE 1 (um).				
Objetivo: Não permitir que os usuários de TIC , já cadastrados, possam ter acesso a determinados ativos de TIC do Ganha Tempo.				
Descrição: Excluir/desativar usuário nos dispositivos/sistemas mantidos, conveniados ou contratados pelo Ganha Tempo.				
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação Do Custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total
01	B	Receber as solicitações de serviços de TIC e avisos de incidentes , por meio dos canais de comunicação, realizar atendimento padronizado das ligações telefônicas e prestar suporte técnico e serviços de TIC , sendo responsável por: receber, registrar, classificar, priorizar, escalonar, executar procedimentos básicos remotamente.	0,3xB	0,3
02	B	Executar a exclusão ou desativação do cadastro de usuário.	0,2xB	0,2
03	B	Confirmar se a tarefa foi atendida em conformidade a demanda do usuário, com testes ou contato direto com o usuário demandante.	0,1xB	0,1
04	B	Concluir e fechar a Ordem de Serviço especificando os procedimentos executados e submeter à equipe de controle de qualidade para aprovação.	0,1xB	0,1
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				0,7
(*) JB - Baixa; I-Intermediária.				
RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS				
NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO				
Indicador 1: Incidentes causados pela contratada;				
Indicador 2: Problemas causados pela contratada;				
Indicador 3: Pontualidade;				
Indicador 4: Atendimento telefônico;				
Indicador 5: Satisfação do usuário;				
Indicadores do processo de Gerenciamento de Acesso de TIC.				
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES				

A tarefa será representada por uma **Ordem de Serviço** no **Sistema de Gestão de Serviço**. O atendimento será comprovado após **fechamento**, pela **CONTRATADA**, da **Ordem de Serviço** e o aceite da **equipe de fiscalização**.

A **equipe de fiscalização** inserrirá, no mínimo, um andamento em cada **Ordem de Serviço**, considerando o atendimento como **encerrado** ou não.

A tarefa só será incluída em fatura, após **encerramento** pela **equipe de fiscalização**.

Caso a **equipe de fiscalização** não declare a tarefa como **encerrada**, a **CONTRATADA** deverá solucionar os questionamentos levantados pela **equipe de fiscalização**, considerando o **ANS (Acordo de Nível de Serviços)**.

Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o **usuário de TIC** não esteja disponível, a **demand**a poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da **equipe de fiscalização**.

A **CONTRATADA** poderá pedir negociação de prazos para **Ordens de Serviço** que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do **ANS**.

O técnico responsável pela execução dessa tarefa, deverá possuir no mínimo formação de nível médio completo.

Memória de cálculo:
Cadastrar/alterar perfil de acesso = $6.171(1865440)(2019)[514,25 \text{ média/mês} + 5.107(1865442)(01/01-13/09/2020)[638,37 \text{ média/mês}] = 11.278$ 563,90 média/mês(2019e2020[20 meses] x 12 meses = 6.767

* Este serviço (Excluir/desativar cadastro de usuário) não é previsto no catálogo atual de serviços da **STIC**, os atendimentos para este serviço são cadastrado como serviço (Cadastrar/alterar perfil de acesso).

** Foi estipulado **7% de 6.767** para especificar a quantidade de USTs anual, para este serviço.

*** Como este serviço não existe no catálogo atual, esse quantitativo foi especificado de acordo com a experiência de atendimento atual, dentro da categoria (Cadastrar/alterar perfil de acesso).

Base para definição do custo unitário da UST:

A **atividade 01** é considerada de esforço maior que a **atividade 03 e 04 desta tarefa**, pois além de prestar o primeiro atendimento com as ações de recebimento, análise, registro, diagnóstico e prestação de ajuda e **suporte técnico para incidentes e requisições de serviços dos usuários de TIC**, por meio dos **canais de comunicação** disponibilizados, poderá atuar também na resolução do incidente, através de suporte técnico remoto, quando existente os procedimentos operacionais padrão.

É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la.

Assim, definimos que esta atividade tem, 300% (trezentos por cento), de esforço da **atividade 03 e 04** desta tarefa: **0,3 UST**.

A **atividade 02** desta tarefa é considerada de esforço menor que a **atividade 02 da tarefa S-02 - ALTERAR CADASTRO DE USUÁRIOS**, pois esta atividade tem menos procedimentos na sua execução, em comparação com a alteração do cadastro de usuários, e envolve execução de procedimentos e operações específicas, com a confirmação e execução de rotina de exclusão em alguns **softwares**.

É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la.

Assim, definimos que esta atividade tem o esforço menor, em 33% (trinta e três por cento), em comparação ao da **atividade 02 da tarefa S-02 - ALTERAR CADASTRO DE USUÁRIOS: 0,2 UST**;

A **atividade 03** desta tarefa, tem o esforço equiparado com o da **atividade 04** desta tarefa, pois para sua execução o(a) funcionário(a) da **CONTRATADA** entrará em contato com o solicitante para confirmar se ele(a) considera a tarefa atendida ou testará se o que foi executado para solucionar a demanda foi realmente efetivo.

É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la.

Assim, definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da **atividade 04** desta tarefa: **0,1 UST**.

A **atividade 04** desta tarefa é considerada de menor esforço, em comparação com a **atividade 01** desta tarefa, pois para sua execução é considerado que o(a) funcionário(a) da **CONTRATADA** registrará no **Sistema de Gerenciamento de Serviços** os passos feitos na fase de execução do atendimento, e fará o fechamento da demanda.

É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la.

Assim, definimos para sua execução, o esforço mínimo: **0,1 UST**.

S- 04 - CONCEDER, DESATIVAR, ALTERAR, REMOVER OU TRANSFERIR PERMISSÕES DE ACESSO. Quadro estimativo				
TIPO:		SUPORTE		
Custo Unitário em UST:		0,8		
Previsão de Consumo Anual:		2.537,5		
Custo Final Previsto em UST:		2.030		
Categoria: Requisição de Acesso. ANS:NÍVEL DE PRIORIDADE 1 (um). Objetivo: Administrar permissões de acesso dos usuários de TIC em dispositivos/sistemas mantidos, conveniados ou contratados pelo Ganha Tempo, de acordo com sua legislação e norma vigentes. Descrição: Conceder/desativar/alterar/remover/transferir permissões de acesso aos usuários em dispositivos/sistemas mantidos, conveniados ou contratados pelo Ganha Tempo, de acordo com sua legislação e norma vigentes.				
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total
01	B	Receber as solicitações de serviços de TIC e avisos de incidentes , por meio dos canais de comunicação, realizar atendimento padronizado das ligações telefônicas e prestar suporte técnico e serviços de TIC , sendo responsável por: receptionar, registrar, classificar, priorizar, escalonar, executar procedimentos básicos remotamente.	0,3xB	0,3
02	B	Executar a concessão, desativação, alteração, remoção ou transferência da permissão de acesso em ativos de TIC.	0,3xB	0,3
03	B	Confirmar se a tarefa foi atendida em conformidade a demanda do usuário, com testes ou contato direto com o usuário demandante.	0,1xB	0,1
04	B	Concluir e fechar a Ordem de Serviço especificando os procedimentos executados e submeter à equipe de controle de qualidade para aprovação	0,1xB	0,1
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				0,8
(*) JB - Baixa; I - Intermediária.				
RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS		NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO		
Concedido, alterado, removido ou transferido permissões de acesso do usuário de TIC em dispositivos/sistemas mantidos, conveniados ou contratados pelo Ganha Tempo		o indicador 1 : Incidentes causados pela contratada; o indicador 2 : Problemas causados pela contratada; o indicador 3 :Pontualidade; o indicador 4 : Atendimento telefônico; o indicador 5 : Satisfação do usuário; Indicadores do processo de Gerenciamento de Acesso de TIC.		
Removido/desativado, conforme solicitação demandante. A execução deve cumprir os indicadores, de acordo com a legislação e norma vigentes.				
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES				

(*) B - Baixa; I - Intermediária.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO
Concedido, alterado, removido ou transferido as permissões de acesso do usuário de TIC em dispositivos/sistemas mantidos, conveniados ou contratados pelo Ganha Tempo removido/desativado, conforme solicitando demandante. A execução deve cumprir os indicadores de TIC.	Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Indicador 2: Problemas causados pela contratada; Indicador 3: Pontualidade; Indicador 4: Atendimento telefônico; Indicador 5: Satisfação do usuário;
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	

A tarefa será representada por uma **Ordem de Serviço** no **Sistema de Gestão de Serviço**. O atendimento será comprovado após **fechamento**, pela **CONTRATADA**, da **Ordem de Serviço** e o aceite da **equipe de fiscalização**.

A **equipe de fiscalização** inserirá, no mínimo, um andamento em cada **Ordem de Serviço**, considerando o atendimento como **encerrado** ou não.

A tarefa só será incluída em fatura, após **encerramento** pela **equipe de fiscalização**.

Caso a **equipe de fiscalização** não declarar a tarefa como **encerrada**, a **CONTRATADA** deverá solucionar os questionamentos levantados pela **equipe de fiscalização**, considerando o **ANS (Acordo de Nível de Serviços)**.

Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o **usuário de TIC** não esteja disponível, a **demand**a poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da **equipe de fiscalização**.

A **CONTRATADA** poderá pedir negociação de prazos para **Ordens de Serviço** que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do **ANS**.

O técnico responsável pela execução dessa tarefa, deverá possuir no mínimo formação de nível médio completo.

Memória de cálculo:
Cadastrar/alterar perfil | de acesso = 6.171(1865440)(2019)[514,25 média/mês] +5.107(1865442)(01/01-13/09/2020)[638,37 média/mês]=11.278 | 563,90 média/mês(2019e2020) 20 meses = 6.767

*Este serviço (Conceder, desativar, alterar, remover e transferir permissões de acesso) não é previsto no catálogo atual de serviços da **STIC**, os atendimentos para este serviço são cadastrado como serviço (Cadastrar/alterar perfil de acesso).

Foi estipulado **75% de 6.767 para especificar a quantidade de **USTs** anual, para este serviço.

*** Como este serviço não existe no catálogo atual, esse quantitativo foi especificado de acordo com a experiência de atendimento atual, dentro da categoria (Cadastrar/alterar perfil de acesso).

Base para definição do custo unitário da UST:

A **atividade 01** é considerada de esforço maior que a **atividade 03 e 04 desta tarefa**, pois além de prestar o primeiro atendimento com as ações de recebimento, análise, registro, diagnóstico e prestação de ajuda e suporte **técnico** para **incidentes e requisições de serviços dos usuários de TIC**, por meio dos **canais de comunicação** disponibilizados, poderá atuar também na resolução do incidente, através de suporte técnico remoto, quando existente os procedimentos operacionais padrão.

É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la.

Assim, definimos que esta atividade tem, 300% (trezentos por cento), de esforço da **atividade 03 e 04 desta tarefa**: **0,3 UST**.

A **atividade 02** desta tarefa é considerada de esforço equiparado a **atividade 02 da tarefa S-02 - ALTERAR CADASTRO DE USUÁRIOS**, pois esta atividade tem procedimentos equiparados na sua execução, em comparação com a alteração dos cadastro de usuário, e envolve execução de procedimentos específicos com informações variáveis que exige conhecimento de vários **softwares** e suas operações, afim de conceder/desativar/alterar/remover/transferir permissões de acesso aos **usuários de TIC**.

É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la.

Assim definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da **atividade 02 da tarefa S-02 - ALTERAR CADASTRO DE USUÁRIOS: 0,3 UST**;

A **atividade 03** desta tarefa, tem o esforço equiparado com o da **atividade 04** desta tarefa, pois para sua execução o(a) funcionário(a) da **CONTRATADA** entrará em contato com o solicitante para confirmar se ele(a) considera a tarefa atendida ou testará se o que foi executado para solucionar a demanda foi realmente efetivo.

É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la.

Assim, definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da **atividade 04** desta tarefa: **0,1 UST**.

A **atividade 04** desta tarefa é considerada de menor esforço, em comparação com a **atividade 01** desta tarefa, pois para sua execução é considerado que o(a) funcionário(a) da **CONTRATADA** registrará no **Sistema de Gerenciamento de Serviços** os passos feitos na fase de execução do atendimento, e fará o fechamento da demanda.

É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e

não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos para sua execução, o esforço mínimo: 0,1 UST .				
S-05 - RECUPERAR E ALTERAR SENHAS				
Quadro estimativo				
TIPO:			SUPORTE	
Custo Unitário em UST:			0,7	
Previsão de Consumo Anual:			466	
Custo Final Previsto em UST:			326,2	
Categoria: Requisição de Acesso.				
ANS: NÍVEL DE PRIORIDADE 1 (um).				
Objetivo: Permitir que os usuários de TIC possam ter acesso aos ativos de TIC do Ganha Tempo.				
Descrição: Recuperar/alterar senhas do cadastro de usuários de TIC nos ativos de TIC do Ganha Tempo.				
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total
01	B	Receber as solicitações de serviços de TIC e avisos de incidentes , por meio dos canais de comunicação, realizar atendimento padronizado das ligações telefônicas e prestar suporte técnico e serviços de TIC , sendo responsável por: receptionar, registrar, classificar, priorizar, escalonar, executar procedimentos básicos remotamente.	0,3xB	0,3
02	B	Executar a recuperação ou alteração de senhas.	0,2xB	0,2
03	B	Confirmar se a tarefa foi atendida em conformidade a demanda do usuário, com testes ou contato direto com o usuário demandante.	0,1xB	0,1
04	B	Concluir e fechar a Ordem de Serviço especificando os procedimentos executados e submeter à equipe de controle de qualidade para aprovação.	0,1xB	0,1
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST			0,7	
(*) B - Baixa; I - Intermediária.				
RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS			NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO	
Senha dos usuários de TIC recuperadas ou alteradas, conforme solicitação do demandante. A execução deve cumprir os indicadores.			Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Indicador 2: Problemas causados pela contratada; Indicador 3: Pontualidade; Indicador 4: Atendimento telefônico; Indicador 5: Satisfação do usuário. Indicadores do processo de Gerenciamento de Acesso de TIC.	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES				

A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço. O atendimento será comprovado após fechamento, pela CONTRATADA, da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização. A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço, considerando o atendimento como encerrado ou não. A tarefa só será incluída em fatura, após encerramento pela equipe de fiscalização. Caso a equipe de fiscalização não declarar a tarefa como encerrada, a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização, considerando o ANS (Acordo de Nível de Serviços). Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demanda poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização. A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do ANS. O técnico responsável pela execução dessa tarefa, deverá possuir no mínimo formação de nível médio completo. Memória de cálculo: Recuperar senha = 921 (1872405 2019 76,75 média/mês)+633 (1872407 01/01-17/09/2020) [79,12 média/mês] = 1.554 [77,7 média/mês 2019 e 2020 20 meses] x 12 meses = 932 ano.	
Base para definição do custo unitário da UST: A atividade 01 é considerada de esforço maior que a atividade 03 e 04 desta tarefa, pois além de prestar o primeiro atendimento com as ações de recebimento, análise, registro, diagnóstico e prestação de ajuda e suporte técnico para incidentes e requisições de serviços dos usuários de TIC, por meio dos canais de comunicação disponibilizados, poderá atuar também na resolução do incidente, através de suporte técnico remoto, quando existente os procedimentos operacionais padrão. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem, 300% (trezentos por cento), de esforço da atividade 03 e 04 desta tarefa: 0,3 UST. A atividade 02 desta tarefa é considerada de esforço equiparado a atividade 02 da tarefa S-03 -EXCLUIR/DESATIVAR CADASTRO DE USUÁRIO, pois esta atividade tem procedimentos equiparados na sua execução, em comparação com a exclusão ou desativação do cadastro de usuário, e envolve execução de procedimentos e operações específicas, em diversos softwares, para efetuar recuperação e alteração de senha. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da atividade 02 da tarefa S-03 - EXCLUIR/DESATIVAR CADASTRO DE USUÁRIO: 0,2 UST; A atividade 03 desta tarefa, tem o esforço equiparado com o da atividade 04 desta tarefa, pois para sua execução o(a) funcionário(a) da CONTRATADA entrará em contato com o solicitante para confirmar se ele(a) considera a tarefa atendida ou testará se o que foi executado para solucionar a demanda foi realmente efetivo. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da atividade 04 desta tarefa: 0,1 UST. A atividade 04 desta tarefa é considerada de menor esforço, em comparação com a atividade 01 desta tarefa, pois para sua execução é considerado que o(a) funcionário(a) da CONTRATADA registrará no Sistema de Gerenciamento de Serviços os passos feitos na fase de execução do atendimento, e fará o fechamento da demanda. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos para sua execução, o esforço mínimo: 0,1 UST.	
S-06 - VERIFICAR E CORRIGIR FALHA OU LENTIDÃO EM SOFTWARE Quadro estimativo	

TIPO:		SUPORTE		
Custo Unitário em UST:		1,1		
Previsão de Consumo Anual:		8.769		
Custo Final Previsto em UST:		9.645,9		
Categoria: Incidente.				
ANS: NÍVEL DE PRIORIDADE 1 (um).				
Objetivo: Manter disponível os softwares e suas funcionalidades, permitindo a continuidade na execução das atividades dos usuários de TIC nos ativos de TIC do Ganha Tempo.				
Descrição: Verificar, reparar, corrigir e consertar falha ou lentidão em software (sistemas, aplicativos e ferramentas) homologados, mantidos, conveniados ou contratados pelo Ganha Tempos, a fim de permitir a execução das atividades dos usuários de TIC do Ganha Tempo.				
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total
01	B	Receber as solicitações de serviços de TIC e avisos de incidentes , por meio dos canais de comunicação, realizar atendimento padronizado das ligações telefônicas e prestar suporte técnico e serviços de TIC , sendo responsável por: receptionar, registrar, classificar, priorizar, escalonar, executar procedimentos básicos remotamente. Executar a verificação ou correção das Falhas ou lentidões em software.	0,3x8	0,3
02	B	Confirmar se a tarefa foi atendida em conformidade a demanda do usuário, com testes ou contato direto com o usuário demandante.	0,6x8	0,6
03	B	Concluir e fechar a Ordem de Serviço especificando os procedimentos executados e submeter à equipe de controle de qualidade para aprovação.	0,1x8	0,1
04	B		0,1x8	0,1
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				1,1
(*) B - Baixa; I - Intermediária.				
RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS		NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO		
Correção da Falha ou lentidão no software, permitindo o retorno a execução das atividades do usuário de TIC. Quando da não resolução da falha ou lentidão no software, deve - se proceder com o escalonamento da demanda. Ambas execuções devem cumprir os indicadores.		Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Indicador 2: Problemas causados pela contratada; Indicador 3: Pontualidade; Indicador 4: Atendimento telefônico; Indicador 5: Satisfação do usuário.		



PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço. O atendimento será comprovado após fechamento, pela CONTRATADA, da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização. A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço, considerando o atendimento como encerrado ou não. A tarefa só será incluída em fatura, após encerramento pela equipe de fiscalização. Caso a equipe de fiscalização não declare a tarefa como encerrada, a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização, considerando o ANS (Acordo de Nível de Serviços). Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demanda poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização. A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do ANS. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo. Memória de cálculo: Relatar lentidão de software = 282 (1872471)/(2019)[23,5 média/mês]+161 (1872472)(01/01-13/09/2020) [20,12 média/mês] = 443 [22,15 média/mês(2019 e 2020 [20 meses] x 12 meses = 266 ano. Reportar falhas de software = 17.548 (1872490)(2019)[1.462,33 média/mês] + 8.688 (1872492)(01/01-13/09/2020)[1.086 média/mês] = 26.236 [1.311,8 média/mês(2019 e 2020)[20 meses] x 12 meses = 15.741 ano. Reparar ou corrigir software = 1.748 (1872502)(2019)[145,66 média/mês]+803 (1872503) (01/01-13/09/2020)[100,37 média/mês] = 2.551 [127,55 média/mês(2019 e 2020)[20 meses] x 12 meses = 1.531 ano.	
Média para atendimento dos serviços: (Relatar lentidão de software; Reportar falhas de software; e Reparar ou corrigir software) = 29.230 [1.461,5 média/mês(2019 e 2020 [20 meses] x 12 meses = 17.538 ano. Base para definição do custo unitário da UST: A atividade 01 é considerada de esforço maior que a atividade 03 e 04 desta tarefa, pois além de prestar o primeiro atendimento com as ações de recebimento, análise, registro, diagnóstico e prestação de ajuda e suporte técnico para incidentes e requisições de serviços dos usuários de TIC, por meio dos canais de comunicação disponibilizados, poderá atuar também na resolução do incidente, através de suporte técnico remoto, quando existente os procedimentos operacionais padrão. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem, 300% (trezentos por cento), de esforço da atividade 03 e 04 desta tarefa: 0,3 UST. A atividade 02 desta tarefa é considerada de esforço maior que a atividade 02 da tarefa S-01 - CADASTRAR USUÁRIO, pois esta atividade pode ter diversos procedimentos operacionais, com análise variável para cada demanda, em comparação com um cadastro de usuário, além de exigir conhecimento de vários software e suas operações, afim de verificar e consertar falhas ou lentidões. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem o esforço maior, em 50% (cinquenta por cento), que o da atividade 02 da tarefa S-01 - CADASTRAR USUÁRIO: 0,6 UST. A atividade 03 desta tarefa, tem o esforço equiparado como da atividade 04 desta tarefa, pois para sua execução o(a) funcionário(a) da CONTRATADA entrará em contato com o solicitante para confirmar se ele(a) considera a tarefa atendida ou testará se o que foi executado para solucionar a demanda foi realmente efetivo. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da atividade 04 desta tarefa: 0,1 UST.	

A **atividade 04** desta tarefa é considerada de menor esforço, em comparação com a **atividade 01** desta tarefa, pois para sua execução é considerado que o(a) funcionário(a) da CONTRATADA registrará no **Sistema de Gerenciamento de Serviços** os passos feitos na fase de execução do atendimento, e fará o fechamento da demanda.

É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la.

Assim, definimos para sua execução, o esforço mínimo: **0,1 UST**.

S-07 - AJUDA E SUPORTE A SOFTWARE				
Quadro estimativo				
TIPO:		SUPORTE		
Custo Unitário em UST:		1,0		
Previsão de Consumo Anual:		1.010		
Custo Final Previsto em UST:		1.010		
Categoria: Requisição de serviço.				
ANS: NÍVEL DE PRIORIDADE 1 (um).				
Objetivo: Disponibilidade dos softwares e suas funcionalidades, para permitir a execução das atividades dos usuários de TIC aos ativos de TIC do Ganha Tempo.				
Descrição: Prestar ajuda e suporte técnico nos softwares do parque tecnológico do Ganha Tempo, através de pedido de instrução ou repasse de conhecimento para uso de softwares; e instalar e configurar plug ins. Considera-se, para execução desta tarefa, que a ajuda ou suporte técnico seja feita em software instalado ou acessado pelo dispositivo do usuário de TIC .				
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total
01	B	Receber as solicitações de serviços de TIC e avisos de incidentes , por meio dos canais de comunicação, realizar atendimento padronizado das ligações telefônicas e prestar suporte técnico e serviços de TIC , sendo responsável por: receptionar, registrar, classificar, priorizar, escalar, executar procedimentos básicos remotamente.	0,3x8	0,3
02	B	Executar ajuda e/ou suporte a software.	0,5x8	0,5
03	B	Confirmar se a tarefa foi atendida em conformidade a demanda do usuário, com testes ou contato direto com o usuário demandante.	0,1x8	0,1
04	B	Concluir e fechar a Ordem de Serviço especificando os procedimentos executados e submeter à equipe de controle de qualidade para aprovação.	0,1x8	0,1
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				1,0
(*) JB - Baixa; I - Intermediária.				
RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS		NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO		
Ter solucionado a solicitação do usuário de TIC, com a prestação da ajuda ou suporte para o software demandado. A execução deve cumprir os indicadores.		Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Indicador 2: Problemas causados pela contratada; Indicador 3: Pontualidade; Indicador 4: Atendimento telefônico; Indicador 5: Satisfação do usuário.		

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço. O atendimento será comprovado após fechamento, pela CONTRATADA, da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização. A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço, considerando o atendimento como encerrado ou não. A tarefa só será incluída em fatura, após encerramento pela equipe de fiscalização. Caso a equipe de fiscalização não declarar a tarefa como encerrada, a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização, considerando o ANS (Acordo de Nível de Serviços). Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demanda poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização. A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do ANS. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo.	
Memória de cálculo: Ajuda e suporte para software = 2.273 (1872530)/(2019)[189,41 média/mês]+1.195 (1872542)/(01/01-13/09/2020)[149,37 média/mês] = 3.468 173,4 média/mês(2019 e 2020) 20 meses x 12 meses = 2.081 ano. Sistema operacional solicitar suporte e não informado = 56 (1872549)/(2019)[4,66 média/mês] + 12 (1872551) (01/01-13/09/2020) [1,5 média/mês] = 68 3,4 média/mês (2019 e 2020) 20 meses x 12 meses = 41 ano. Tirar dúvida de software = 727 (1872816)/(2019)[60,58 média/mês]+429 (1872817)/(01/01-13/09/2020) [53,62 média/mês] = 1.156 57,8 média/mês(2019 e 2020) 20 meses x 12 meses = 693 ano. Recuperar arquivo = 119 (1872846)/(2019)[9,91 média/mês]+48 (1872853)/(01/01-13/09/2020)[6 média /mês] = 167 8,35 média/mês(2019 e 2020) 20 meses x 12 meses = 100 ano. Criar pasta compartilhada = 125 (1872882)/(2019)[10,41 média/mês]+50 (1872886)/(01/01-13/09/2020) [6,25 média/mês] = 175 8,75 média/mês(2019 e 2020) 20 meses x 12 meses = 105 ano.	
Média para atendimento dos serviços: (Ajuda e suporte para software; Sistema operacional solicitar suporte e não informado; Tirar dúvida de software; Recuperar arquivo; e Criar pasta compartilhada) = 5.034 251,7 média/mês (2019 e 2020) 20 meses x 12 meses = 3.020 ano.	
Base para definição do custo unitário da UST: A atividade 01 é considerada de esforço maior que a atividade 03 e 04 desta tarefa, pois além de prestar o primeiro atendimento com as ações de recebimento, análise, registro, diagnóstico e prestação de ajuda e suporte técnico para incidentes e requisições de serviços dos usuários de TIC, por meio dos canais de comunicação disponibilizados, poderá atuar também na resolução do incidente, através de suporte técnico remoto, quando existente os procedimentos operacionais padrão. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem, 300% (trezentos por cento), de esforço da atividade 03 e 04 desta tarefa: 0,3 UST.	
A atividade 02 desta tarefa é considerada de esforço menor que a atividade 02 da tarefa S-06 -VERIFICAR E CONSERTAR FALHA OU LENTIDÃO EM SOFTWARE, pois esta atividade visa suporte e ajuda, sem a exigência de concerto, o qual se origina de uma falha, e trata-se de execução de procedimento que se exige conhecimento de vários softwares. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem o esforço menor, em 17% (dezessete por cento), que a atividade 02 da tarefa S-06 - VERIFICAR E CONSERTAR FALHA OU LENTIDÃO EM SOFTWARE: 0,5 UST;	
A atividade 03 desta tarefa, tem o esforço equiparado com o da atividade 04 desta tarefa, pois para sua execução o(a) funcionário(a) da CONTRATADA entrará em contato com o solicitante para confirmar se ele(a) considera a tarefa atendida ou testará se o que foi executado para solucionar a demanda foi realmente efetivo.	

É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la.

Assim, definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da **atividade 04** desta tarefa: **0,1 UST**.

A **atividade 04** desta tarefa é considerada de menor esforço, em comparação com a **atividade 01** desta tarefa, pois para sua execução é considerado que o(a) funcionário(a) da CONTRATADA registrará no **Sistema de Gerenciamento de Serviços** os passos feitos na fase de execução do atendimento, e fará o fechamento da demanda.

É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la.

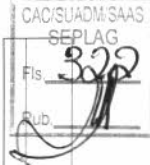
Assim, definimos para sua execução, o esforço mínimo: **0,1 UST**.

S-08 - GRAVAR ARQUIVO EM MÍDIA REMOVÍVEL			
Quadro estimativo			
TIPO:		SUPORTE	
Custo Unitário em UST:		0,7	
Previsão de Consumo Anual:		63,5	
Custo Final Previsto em UST:		44,45	
Categoria: Requisição de serviço.			
ANS: NÍVEL DE PRIORIDADE 1 (um).			
Objetivo: Executar gravação de informações processuais ou institucionais em mídias removíveis para usuários de TIC do Ganha Tempo, de acordo com a legislação e normas da SEPLAG vigentes.			
Descrição: Gravar em mídias removíveis informações processuais ou institucionais quando solicitado e não possível execução pelo próprio usuário e TIC do Ganha Tempo, de acordo com a legislação e normas da SEPLAG vigentes.			
LISTA DE ATIVIDADES			
Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade) Esforço total
01	B	Receber as solicitações de serviços de TIC e avisos de incidentes , por meio dos canais de comunicação, realizar atendimento padronizado das ligações telefônicas e prestar suporte técnico e serviços de TIC , sendo responsável por: receber, registrar, classificar, priorizar, escalonar, executar procedimentos básicos remotamente.	0,3x8 0,3
02	B	Executar gravação de arquivo(s) em mídia removível.	0,2x8 0,2
03	B	Confirmar se a tarefa foi atendida em conformidade a demanda do usuário, com testes ou contato direto com o usuário demandante.	0,1x8 0,1
04	B	Concluir e fechar a Ordem de Serviço especificando os procedimentos executados e submeter à equipe de controle de qualidade para aprovação.	0,1x8 0,1
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST			0,7

(*) B - Baixa; I - Intermediária.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO



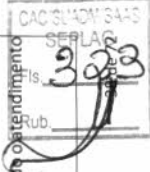
Arquivo gravado em mídia removível e entregue ao usuário de TIC solicitante. A execução deve cumprir os indicadores.	Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Indicador 2: Problemas causados pela contratada; Indicador 3: Pontualidade; Indicador 4: Atendimento telefônico; Indicador 5: Satisfação do usuário.
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço. O atendimento será comprovado após fechamento, pela CONTRATADA, da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização. A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço, considerando o atendimento como encerrado ou não. Caso a equipe de fiscalização não declarar a tarefa como encerrada, a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização, considerando o ANS (Acordo de Nível de Serviços). Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demanda poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização. A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do ANS. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo.	
Memória de cálculo:	Gravar audiência em CD/DVD/Pen Driver = 192 (1872984)/(2019)[16 média/mês]+20 (1872986)/(01/01-13/09/2020)[2,5 média/mês] = 212 10,6 média/mês(2019 e 2020) [20 meses] x 12 meses = 127 ano
Base para definição do custo unitário da UST: A atividade 01 é considerada de esforço maior que a atividade 03 e 04 desta tarefa, pois além de prestar o primeiro atendimento com as ações de recebimento, análise, registro, diagnóstico e prestação de ajuda e suporte técnico para incidentes e requisições de serviços dos usuários de TIC, por meio dos canais de comunicação disponibilizados, poderá atuar também na resolução do incidente, através de suporte técnico remoto, quando existente os procedimentos operacionais padrão. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem, 300% (trezentos por cento), de esforço da atividade 03 e 04 desta tarefa. 0,3 UST. A atividade 02 desta tarefa é considerada de esforço equiparado ao da atividade 02 da tarefa S-05 -RECUPERAR E ALTERAR SENHAS, pois trata-se de uma atividade de rotina com procedimento padrão não variável, e que o quantitativo de softwares a serem seus dados gravados em mídia removível, são limitados. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da atividade 02 da tarefa S-05 - RECUPERAR E ALTERAR SENHAS: 0,2 UST; A atividade 03 desta tarefa, tem o esforço equiparado com o da atividade 04 desta tarefa, pois para sua execução o(a) funcionário(a) da CONTRATADA entrará em contato com o solicitante para confirmar se ele(a) considera a tarefa atendida ou testará se o que foi executado para solucionar a demanda foi realmente efetivo. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da atividade 04 desta tarefa: 0,1 UST. A atividade 04 desta tarefa é considerada de menor esforço, em comparação com a atividade 01 desta tarefa, pois para sua execução é considerado que o(a) funcionário(a) da CONTRATADA registrará no Sistema de Gerenciamento	

de **Serviços** os passos feitos na fase de execução do atendimento, e fará o fechamento da demanda. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos para sua execução, o esforço mínimo: **0,1 UST**.

S-09 - INSTALAR, ATUALIZAR, SUBSTITUIR OU REINSTALAR SOFTWARE				
Quadro estimativo				
TIPO:		SUPORTE		
Custo Unitário em UST:		0,8		
Previsão de Consumo Anual:		692,5		
Custo Final Previsto em UST:		554		
Categoria: Requisição de Serviço				
ANS: NÍVEL DE PRIORIDADE 1 (um).				
Objetivo: Disponibilidade dos softwares homologados e suas funcionalidades devidamente atualizadas, para permitir a execução das atividades dos usuários de TIC aos ativos de TIC do Ganha Tempo.				
Atualizar e configurar softwares do parque tecnológico do Ganha Tempo;				
Descrição: Instalar, atualizar, substituir ou reinstalar softwares do parque tecnológico do Ganha Tempo (sistemas, aplicativos e ferramentas) homologados e com licença disponível, mantidos, conveniados ou contratados pelo Ganha Tempo.				
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total
01	B	Receber as solicitações de serviços de TIC e avisos de incidentes, por meio dos canais de comunicação, realizar atendimento padronizado das ligações telefônicas e prestar suporte técnico e serviços de TIC, sendo responsável por: receber, registrar, classificar, priorizar, escalar, executar procedimentos básicos remotamente.	0,3x8	0,3
02	B	Executar instalação, atualização, Substituição ou reinstalação de software.	0,3x8	0,3
03	B	Confirmar se a tarefa foi atendida em conformidade a demanda do usuário, com testes ou contato direto com o usuário demandante.	0,1x8	0,1
04	B	Concluir e fechar a Ordem de Serviço especificando os procedimentos executados e submeter à equipe de controle de qualidade para aprovação.	0,1x8	0,1
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				0,8
(*) JB - Baixa; I - Intermediária.				
RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS		NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO		
Software instalado, atualizado, substituído ou reinstalado no ativo de TIC e disponível para uso do usuário. A execução deve cumprir os indicadores.		Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Indicador 2: Problemas causados pela contratada; Indicador 3: Pontualidade; Indicador 4: Atendimento telefônico; Indicador 5: Satisfação do usuário.		
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES				

A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço. O atendimento será comprovado após fechamento, pela CONTRATADA, da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização. A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço, considerando o atendimento como encerrado ou não. A tarefa só será incluída em fatura, após encerramento pela equipe de fiscalização. Caso a equipe de fiscalização não declarar a tarefa como encerrada, a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização, considerando o ANS (Acordo de Nível de Serviços). Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demanda poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização. A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do ANS. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo.	
Memória de cálculo: Instalar software/sistema = 1.539(1873000)/2019 128,25 média/mês)+482 (1872996) (01/01-13/09/2020) 60,25 média/mês) = 2.021 101,05 média/mês 2019 e 2020 20 meses)x12 meses = 1.212 ano Instalar token = 206 (1872997)/2019 17,16 média/mês)+82 (1872999)(01/01-13/09/2020) 10,25 média/mês) = 288 14,4 média/mês 2019 e 2020 20 meses)x12 meses = 173 ano Média para atendimento dos serviços: (Instalar software/sistema; e Instalar token) = 2.309 115,45 média /mês 2019 e 2020 20 meses) x12 meses = 1.385 ano. Base para definição do custo unitário da UST:	
A atividade 01 é considerada de esforço maior que a atividade 03 e 04 desta tarefa, pois além de prestar o primeiro atendimento com as ações de recebimento, análise, registro, diagnóstico e prestação de ajuda e suporte técnico para incidentes e requisições de serviços dos usuários de TIC, por meio dos canais de comunicação disponibilizados, poderá atuar também na resolução do incidente, através de suporte técnico remoto, quando existente os procedimentos operacionais padrão. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem, 300% (trezentos por cento), de esforço da atividade 03 e 04 desta tarefa: 0,3 UST.	
A atividade 02 desta tarefa é considerada de esforço menor que a atividade 02 da tarefa S-06 -VERIFICAR E CONSERTAR FALHA OU LENTIDÃO EM SOFTWARE, pois trata-se de uma atividade de rotina com procedimento padrão não variável, em comparação com verificação e conserto de falha ou lentidão em software, que poderá ter variações de informações a cada demanda. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem o esforço menor, em 50% (cinquenta por cento), que o da atividade 02 da tarefa S-06 -VERIFICAR E CONSERTAR FALHA OU LENTIDÃO EM SOFTWARE: 0,3 UST;	
A atividade 03 desta tarefa, tem o esforço equiparado com o da atividade 04 desta tarefa, pois para sua execução o(a) funcionário(a) da CONTRATADA entrará em contato com o solicitante para confirmar se ele(a) considera a tarefa atendida ou testará se o que foi executado para solucionar a demanda foi realmente efetivo. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da atividade 04 desta tarefa: 0,1 UST.	
A atividade 04 desta tarefa é considerada de menor esforço, em comparação com a atividade 01 desta tarefa, pois para sua execução é considerado que o(a) funcionário(a) da CONTRATADA registrará no Sistema de Gerenciamento de Serviços os passos feitos na fase de execução do atendimento, e fará o fechamento da demanda. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e	

S-10 - REMOVER SOFTWARE				
Quadro estimativo				
TIPO:			SUPORTE	
Custo Unitário em UST:			0,7	
Previsão de Consumo Anual:			69,5	
Custo Final Previsto em UST:			48,65	
Categoria: Requisição de serviço.				
ANS: NÍVEL DE PRIORIDADE 2 (dois).				
Objetivo: Remover dos dispositivos, softwares que não tem utilidade ao trabalho executado pelos usuários interno de TIC				
Descrição: Remover software (sistemas, aplicativos e ferramentas) mantidos, conveniados ou contratados pelo Ganha Tempo quando não mais necessários para a execução dos trabalhos do usuário de TIC, de maneira preventiva, corretiva e/ou solicitada.				
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total
01	B	Receber as solicitações de serviços de TIC e avisos de incidentes, por meio dos canais de comunicação, realizar atendimento padronizado das ligações telefônicas e prestar suporte técnico e serviços de TIC, sendo responsável por: recepcionar, registrar, classificar, priorizar, escalonar, executar procedimentos básicos remotamente.	0,3x8	0,3
02	B	Executar a remoção de software.	0,2x8	0,2
03	B	Confirmar se a tarefa foi atendida em conformidade a demanda do usuário, com testes ou contato direto com o usuário demandante.	0,1x8	0,1
04	B	Concluir e fechar a Ordem de Serviço especificando os procedimentos executados e submeter à equipe de controle de qualidade para aprovação.	0,1x8	0,1
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				0,7
(*) JB - Baixa; I - Intermediária.				
RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS		NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO		
Software, do ativo de TIC, removido, conforme Necessidade e solicitação do usuário de TIC. A execução deve cumprir os indicadores.		Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Indicador 2: Problemas causados pela contratada; Indicador 3: Pontualidade; Indicador 4: Atendimento telefônico; Indicador 5: Satisfação do usuário.		
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES				
A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço. O atendimento será comprovado após fechamento, pela CONTRATADA, da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização.				
A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço, considerando o atendimento como encerrado ou não.				
A tarefa só será incluída em fatura, após encerramento pela equipe de fiscalização.				



Caso a equipe de fiscalização não declarar a tarefa como encerrada, a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização, considerando o ANS (Acordo de Nivel de Serviços). Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demanda poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização. A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do ANS. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo.	
Memória de cálculo: Instalar software/sistema = 1.539 (1873000)[2019][128,25 média/mês]+482 (1872996) [01/01-13/09/2020][60,25 média/mês] = 2.021 101,05 média/mês(2019 e 2020) 20 mesesx12 meses = 1.212 ano Instalar token = 206 (1872997)[2019][17,16 média/mês]+82 (1872999)[01/01-13/09/2020] [10,25 média/mês] = 288 14,4 média/mês(2019 e 2020) 20 mesesx12 meses = 173 ano	Média para atendimento dos serviços: (Instalar software/sistema; e Instalar token) = 2.309 115,45 média/mês (2019 e 2020 20 meses) x12 meses = 1.385 ano. *Está tarefa não existe no catálogo atual da SITIC, para aferir o quantitativo exato. **Previdemos o consumo, de 10% da tarefa (Instalar ou reinstalar software), 1.385 UST = 139 ano. Base para definição do custo unitário da UST:
A atividade 01 é considerada de esforço maior que a atividade 03 e 04 desta tarefa, pois além de prestar o primeiro atendimento com as ações de recebimento, análise, registro, diagnóstico e prestação de ajuda e suporte técnico para incidentes e requisições de serviços dos usuários de TIC, por meio dos canais de comunicação disponibilizados, poderá atuar também na resolução do incidente, através de suporte técnico remoto, quando existente os procedimentos operacionais padrão. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem, 300% (trezentos por cento), de esforço da atividade 03 e 04 desta tarefa: 0,3 UST.	
A atividade 02 desta tarefa é considerada de esforço menor que a atividade 02 da tarefa S-09 - INSTALAR OU REINSTALAR SOFTWARE, pois esta atividade tem menos procedimentos na sua execução, em comparação com uma instalação ou reinstalação de software, e envolve execução de procedimentos e operações específicas, sem manipulação de dados, apenas confirmação e execução de rotina de remoção de softwares. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem o esforço menor, em 33% (trinta e três por cento), que o da atividade 02 da tarefa S-09 - INSTALAR OU REINSTALAR SOFTWARE: 0,2 UST;	
A atividade 03 desta tarefa, tem o esforço equiparado com o da atividade 04 desta tarefa, pois para sua execução o(a) funcionário(a) da CONTRATADA entrará em contato com o solicitante para confirmar se ele(a) considera a tarefa atendida ou testará se o que foi executado para solucionar a demanda foi realmente efetivo. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da atividade 04 desta tarefa: 0,1 UST.	
A atividade 04 desta tarefa é considerada de menor esforço, em comparação com a atividade 01 desta tarefa, pois para sua execução é considerado que o(a) funcionário(a) da CONTRATADA registrará no Sistema de Gerenciamento de Serviços os passos feitos na fase de execução do atendimento, e fará o fechamento da demanda. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos para sua execução, o esforço mínimo: 0,1 UST.	

S-11 - PARAMETRIZAÇÃO DE SOFTWARE				
Quadro estimativo				
TIPO:		SUPORTE		
Custo Unitário em UST:		0,9		
Previsão de Consumo Anual:		133,50		
Custo Final Previsto em UST:		135,15		
Categoria: Requisição de serviço.				
ANS: NÍVEL DE PRIORIDADE 1 (um).				
Objetivo: Disponibilidade dos softwares e suas funcionalidades, para permitir a execução das atividades dos usuários de TIC aos ativos de TIC do Ganha Tempo.				
Descrição: Parametrizar (cadastrar/alterar/excluir informação) em softwares administrativos e especialistas do parque tecnológico do Ganha Tempo.				
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total
01	B	Receber as solicitações de serviços de TIC e avisos de incidentes , por meio dos canais de comunicação, realizar atendimento padronizado das ligações telefônicas e prestar suporte técnico e serviços de TIC , sendo responsável por: receptionar, registrar, classificar, priorizar, escalonar, executar procedimentos básicos remotamente.	0,3x8	0,3
02	B	Executar parametrização de software.	0,4x8	0,4
03	B	Confirmar se a tarefa foi atendida em conformidade a demanda do usuário, com testes ou contato direto com o usuário demandante.	0,1x8	0,1
04	B	Concluir e fechar a Ordem de Serviço especificando os procedimentos executados e submeter à equipe de controle de qualidade para aprovação.	0,1x8	0,1
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST			0,9	
(*)JB - Baixa; I - Intermediária.				
RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS		NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO		
Informações cadastradas, alteradas ou excluídas para parametrizar softwares disponível como ativo de TIC do Ganha Tempo. A execução deve cumprir os indicadores.		Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Indicador 2: Problemas causados pela contratada; Indicador 3: Pontualidade; Indicador 4: Atendimento telefônico; Indicador 5: Satisfação do usuário.		
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES				
A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço . O atendimento será comprovado após fechamento , pela CONTRATADA, da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização .				
A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço , considerando o atendimento como encerrado ou não.				
A tarefa só será incluída em fatura, após encerramento pela equipe de fiscalização .				
Caso a equipe de fiscalização não declare a tarefa como encerrada , a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização , considerando o ANS (Acordo de Nível de Serviços) .				
Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demand a poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização .				
A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam				

ser resolvidas dentro do ANS. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo. Memória de cálculo: Inclui/alterar catálogo do OTRs = 22 (1873755)(2019)[1,83 média/mês]+9 (1873760)(01/01-13/09/2020) [1,12 média/mês] = 31 [1,55 média/mês(2019 e 2020)[20 meses] x 12 meses = 19 ano; Configuração de software = 89 (1872915)(2019)[7,41 média/mês]+391 (1872917)(01/01-13/09/2020) [48,87 média/mês] = 480 [24 média/mês(2019 e 2020)[20 meses] x 12 meses = 288 ano. Média para atendimento dos serviços: (Instalar software/sistema; e Instalar token) = 511 [25,55 média/mês(2019 e 2020)[20 meses] x 12 meses = 307 ano. *A tarefa (Inclui/alterar catálogo do OTRs), atualmente, é executada pelo terceiro nível, através do DEGOV; ** A maioria das parametrizações de software não tem tarefas registradas, ou são cadastradas como (Configuração de software). Base para definição do custo unitário da UST: A atividade 01 é considerada de esforço maior que a atividade 03 e 04 desta tarefa, pois além de prestar o primeiro atendimento com as ações de recebimento, análise, registro, diagnóstico e prestação de ajuda e suporte técnico para incidentes e requisições de serviços dos usuários de TIC, por meio dos canais de comunicação disponibilizados, poderá atuar também na resolução do incidente, através de suporte técnico remoto, quando existente os procedimentos operacionais padrão. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem, 300% (trezentos por cento), de esforço da atividade 03 e 04 desta tarefa: 0,3 UST. A atividade 02 desta tarefa é considerada de esforço equiparado ao atividade 02 da tarefa 5-01 - CADASTRAR USUÁRIO, pois esta atividade envolve a execução de procedimentos específicos com informações variáveis que exige conhecimento de vários softwares e suas operações. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem o esforço equiparado, ao da atividade 02 da tarefa 5-01 - CADASTRAR USUÁRIO: 0,4 UST; A atividade 03 desta tarefa, tem o esforço equiparado com o da atividade 04 desta tarefa, pois para sua execução o(a) funcionário(a) da CONTRATADA entrará em contato com o solicitante para confirmar se ele(a) considera a tarefa atendida ou testará se o que foi executado para solucionar a demanda foi realmente efetivo. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da atividade 04 desta tarefa: 0,1 UST. A atividade 04 desta tarefa é considerada de menor esforço, em comparação com a atividade 01 desta tarefa, pois para sua execução é considerado que o(a) funcionário(a) da CONTRATADA registrará no Sistema de Gerenciamento de Serviços os passos feitos na fase de execução do atendimento, e fará o fechamento da demanda. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos para sua execução, o esforço mínimo: 0,1 UST.									
5-12 - SUPORTE À REDE Quadro estimativo <table> <tr> <td>TIPO:</td><td>SUPORTE</td></tr> <tr> <td>Custo Unitário em UST:</td><td>1,7</td></tr> <tr> <td>Previsão de Consumo Anual:</td><td>175,5</td></tr> <tr> <td>Custo Final Previsto em UST:</td><td>298,35</td></tr> </table>		TIPO:	SUPORTE	Custo Unitário em UST:	1,7	Previsão de Consumo Anual:	175,5	Custo Final Previsto em UST:	298,35
TIPO:	SUPORTE								
Custo Unitário em UST:	1,7								
Previsão de Consumo Anual:	175,5								
Custo Final Previsto em UST:	298,35								

Categoria: Incidente.

ANS: NÍVEL DE PRIORIDADE 1(um).

Objetivo: Disponibilidade e conectividade dos ativos de TIC.

Descrição: Correção de falha de funcionamento da rede, no dispositivo analisado; e avaliação de desempenho como link de comunicação.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total
01	B	Receber as solicitações de serviços de TIC e avisos de incidentes, por meio dos canais de comunicação, realizar atendimento padronizado das ligações telefônicas e prestar suporte técnico e serviços de TIC, sendo responsável por: recepcionar, registrar, classificar, priorizar, escalonar, executar procedimentos básicos remotamente. Executar suporte à rede.	0,3xB	0,3
02	I	Confirmar se a tarefa foi atendida em conformidade a demanda do usuário, com testes ou contato direto com o usuário demandante.	0,6xI	1,2
03	B	Concluir e fechar a Ordem de Serviço especificando os procedimentos executados e submeter à equipe de controle de qualidade para aprovação.	0,1xB	0,1
04	B		0,1xB	0,1
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				1,7

(*) JB - Baixa; I - Intermediária.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS

Ter corrigido ou solucionado a solicitação do usuário de TIC, com a prestação de suporte para rede.

A execução deve cumprir os indicadores.

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Problemas causados pela contratada;

Indicador 3: Pontualidade;

Indicador 4: Atendimento telefônico;

Indicador 5: Satisfação do usuário.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço.

O atendimento será comprovado após fechamento, pela CONTRATADA, da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização.

A equipe de fiscalização inserrirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço, considerando o atendimento como encerrado ou não.

A tarefa só será incluída em fatura, após encerramento pela equipe de fiscalização.

Caso a equipe de fiscalização não declarar a tarefa como encerrada, a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização, considerando o ANS (Acordo de Nível de Serviços).

Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demanda poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização.

A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do ANS.

O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo ou superior, e mandamento na área de TIC e experiência mínima de 6 (seis) meses em redes de computadores.



Memória de cálculo:
Reportar falhas com a Internet = **298** (1873858)(2019)[24,83 média/mês]+**91** (1873865) (01/01-13/09/2020)[11,37 média/mês] = **389** (19,45 média/mês(2019 e 2020(20 meses) x 12 meses = **233** ano;
Reportar falhas com a VPN = **18** (1873893)(2019)[1,5 média/mês]+**178** (1873898)(01/01-13/09/2020) [22,25 média/mês] = **196** (9,8 média/mês(2019 e 2020(20 meses) x 12 meses = **118** ano;
Média para atendimento dos serviços: (Reportar falhas com a Internet; e Reportar falhas com a VPN) = **585** (29,25 média/mês (2019 e 2020(20 meses) x 12 meses = **351** ano.
Base para definição do custo unitário da UST:
A **atividade 01** é considerada de esforço maior que a **atividade 03 e 04 desta tarefa**, pois além de prestar o primeiro atendimento com as ações de recebimento, análise, registro, diagnóstico e prestação de ajuda e **suporte técnico para incidentes e requisições de serviços dos usuários de TIC**, por meio dos **canais de comunicação** disponibilizados, poderá atuar também na resolução do incidente, através de suporte técnico remoto, quando existente os procedimentos operacionais padrão.
É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la.
Assim, definimos que esta atividade tem, 300% (trezentos por cento), de esforço da **atividade 03 e 04** desta tarefa: **0,3 UST**.
A **atividade 02** é considerada de esforço equiparado ao da **atividade 02 da tarefa S-06 - VERIFICAR E CONSERTAR FALHA OU LENTIDÃO EM SOFTWARE**, pois esta atividade pode ter diversos procedimentos operacionais, com análise variável para cada demanda.
É considerado de complexidade intermediária, pois se trata de procedimento operacional variável, e exige conhecimento especializado para executá-la.
Assim, definimos que esta atividade tem esforço equiparado ao da **atividade 02 da tarefa S-06 - VERIFICAR E CONSERTAR FALHA OU LENTIDÃO EM SOFTWARE: 0,6 UST**;
A **atividade 03** desta tarefa, tem o esforço equiparado com o da **atividade 04** desta tarefa, pois para sua execução o(a) funcionário(a) da CONTRATADA entrará em contato com o solicitante para confirmar se ele(a) considera a tarefa atendida ou testará se o que foi executado para solucionar a demanda foi realmente efetivo.
É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la.
Assim, definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da **atividade 04** desta tarefa: **0,1 UST**.
A **atividade 04** desta tarefa é considerada de menor esforço, em comparação com a **atividade 01** desta tarefa, pois para sua execução é considerado que o(a) funcionário(a) da CONTRATADA registrará no **Sistema de Gerenciamento de Serviços** os passos feitos na fase de execução do atendimento, e fará o fechamento da demanda.
É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la.
Assim, definimos para sua execução, o esforço mínimo: **0,1 UST**.

S-13 - AJUDA E SUPORTE AOS DISPOSITIVOS	
Quadro estimativo	
TIPO:	SUPORTE
Custo Unitário em UST:	1,7
Previsão de Consumo Anual:	1.431
Custo Final Previsto em UST:	2432,70

Categoria: **Requisição de serviço.**
ANS: NÍVEL DE PRIORIDADE 2 (dois).
Objetivo: Disponibilidade dos **dispositivos** e suas funcionalidades, para permitir a execução dos trabalhos dos **usuários de TIC** do Ganha Tempo.
Descrição: Prestar ajuda e suporte ao uso e configuração dos **dispositivos** (computadores e periféricos); Correção de **falhas dos dispositivos**; Manutenção preventiva de **dispositivos**; e verificação e teste de funcionamento do **dispositivo**.
Considera - se computador: O gabinete com seus hardwares internos.
Considera - se periféricos: Todos os demais bens de informática acoplado ou conectado a um computador ou na rede que um computador faz parte.

DISPOSITIVOS - Componente físico disponível para executar um serviço ou tarefa, podendo ser denominado de computador, equipamento, hardware ou periférico.

LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total
01	B	Receber as solicitações de serviços de TIC e avisos de incidentes , por meio dos canais de comunicação, realizar atendimento padronizado das ligações telefônicas e prestar suporte técnico e serviços de TIC , sendo responsável por: recepcionar, registrar, classificar, priorizar, escalonar, executar procedimentos básicos remotamente.	0,3x8	0,3
02	I	Executar ajuda e/ou suporte aos dispositivos.	0,6x1	1,2
03	B	Confirmar se a tarefa foi atendida em conformidade a demanda do usuário, com testes ou contato direto com o usuário demandante.	0,1x8	0,1
04	B	Concluir e fechar a Ordem de Serviço especificando os procedimentos executados e submeter à equipe de controle de qualidade para aprovação.	0,1x8	0,1
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				1,7
(*) JB - Baixa; I - Intermediária.				
RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS		NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO		
Ter corrigido ou solucionado a solicitação do usuário de TIC, com apresentação da ajuda ou suporte para o dispositivo demandado.		Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Indicador 2: Problemas causados pela contratada; Indicador 3: Pontualidade; Indicador 4: Atendimento telefônico; Indicador 5: Satisfação do usuário.		
A execução deve cumprir os indicadores.				
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES				
A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço . O atendimento será comprovado após fechamento , pela CONTRATADA , da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização . A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço , considerando o atendimento como encerrado ou não. A tarefa só será incluída em fatura, após encerramento pela equipe de fiscalização .				

Caso a equipe de fiscalização não declarar a tarefa como encerrada, a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização, considerando o ANS (Acordo de Nível de Serviços). Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demanda poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização. A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do ANS. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo ou superior em andamento na área de TIC e experiência mínima de 6 (seis) meses em hardware. Memória de cálculo: Reportar falhas em dispositivos (computadores e periféricos) = 1.710 (1874202)(2019)[142,5 média/mês] x 12 meses = 1.511 ano; Ajuda e suporte para dispositivos (computadores e periféricos) = 1.517 (1874223)(2019) [126,41 média/mês]+735 (1874225)(01/01-13/09/2020)[91,87 média/mês] = 2.252 [112,6 média/mês](2019 e 2020)[20 meses] x 12 meses = 1.351 ano; Média para atendimento dos serviços: (Reportar falhas em dispositivos; e Ajuda e suporte para dispositivos) = 4.770 [238,5 média/mês(2019 e 2020)[20 meses] x 12 meses = 2.862 ano. Base para definição do custo unitário da UST: A atividade 01 é considerada de esforço maior que a atividade 03 e 04 desta tarefa, pois além de prestar o primeiro atendimento com as ações de recebimento, análise, registro, diagnóstico e prestação de ajuda e suporte técnico para incidentes e requisições de serviços dos usuários de TIC, por meio dos canais de comunicação disponibilizados, poderá atuar também na resolução do incidente, através de suporte técnico remoto, quando existente os procedimentos operacionais padrão. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem, 300% (trezentos por cento), de esforço da atividade 03 e 04 desta tarefa: 0,3 UST. A atividade 02 é considerada de esforço equiparado ao da atividade 02 da tarefa 5-12 - SUPORTE À REDE, pois esta atividade pode ter diversos procedimentos operacionais, com análise variável para cada demanda. É considerado de complexidade intermediária, pois se trata de procedimento operacional variável, e exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem esforço equiparado ao da atividade 02 da tarefa 5-12 - SUPORTE À REDE: 0,6 UST; A atividade 03 desta tarefa, tem o esforço equiparado com o da atividade 04 desta tarefa, pois para sua execução o(a) funcionário(a) da CONTRATADA entrará em contato com o solicitante para confirmar se ele(a) considera a tarefa atendida ou testará se o que foi executado para solucionar a demanda foi realmente efetivo. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da atividade 04 desta tarefa: 0,1 UST. A atividade 04 desta tarefa é considerada de menor esforço, em comparação com a atividade 01 desta tarefa, pois para sua execução é considerado que o(a) funcionário(a) da CONTRATADA registrará no Sistema de Gerenciamento de Serviços os passos feitos na fase de execução do atendimento, e fará o fechamento da demanda. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos para sua execução, o esforço mínimo: 0,1 UST.	
S-14 - INSTALAR COMPUTADORES	
Quadro estimativo	
TIPO:	SUPORTE 1,9

Custo Unitário em UST:		285		
Previsão de Consumo Anual:		541,50		
Custo Final Previsto em UST:				
Categoria: Requisição de serviço.				
ANS: NÍVEL DE PRIORIDADE 2 (dois).				
Objetivo: Disponibilidade dos computadores e suas funcionalidades, para permitir a execução dos trabalhos dos usuários de TIC do Ganha Tempo.				
Descrição: Instalar computador/notebook. Considera-se nesta atividade, a instalação do computador/notebook e seus periféricos com as configurações iniciais do usuário demandante. Os computadores serão configurados com as funcionalidades conforme a necessidade para a execução dos trabalhos do usuário de TIC.				
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total
01	B	Receber as solicitações de serviços de TIC e avisos de incidentes, por meio dos canais de comunicação, realizar atendimento padronizado das ligações telefônicas e prestar suporte técnico e serviços de TIC, sendo responsável por: receber, registrar, classificar, priorizar, escalonar, executar procedimentos básicos remotamente.	0,3xB	0,3
02	I	Executar instalação do computador.	0,7xI	1,4
03	B	Confirmar se a tarefa foi atendida em conformidade a demanda do usuário, com testes ou contato direto com o usuário demandante.	0,1xB	0,1
04	B	Concluir e fechar a Ordem de Serviço especificando os procedimentos executados e submeter à equipe de controle de qualidade para aprovação.	0,1xB	0,1
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				1,9
(*) B - Baixa; I - Intermediária.				
RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS		NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO		
Computador/notebook instalado e disponível com as configurações básicas necessárias para a execução dos trabalhos do usuário interno de TIC.		Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Indicador 2: Problemas causados pela contratada; Indicador 3: Pontualidade; Indicador 4: Atendimento telefônico; Indicador 5: Satisfação do usuário.		
A execução deve cumprir os indicadores.				
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES				
A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço.				
O atendimento será comprovado após fechamento, pela CONTRATADA, da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização.				
A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço, considerando o atendimento como encerrado ou não.				
A tarefa só será incluída em fatura, após encerramento pela equipe de fiscalização.				
Caso a equipe de fiscalização não declarar a tarefa como encerrada, a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização, considerando o ANS (Acordo de Nível de Serviços).				
Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demandante deverá providenciar o atendimento necessário.				

disponível, a demonstração poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização . A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do ANS . O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo ou superior e mandamento na área de TIC e experiência mínima de 6 (seis) meses em software e hardware.	
Memória de cálculo: Computador: Instalar e configurar = 636 (1874417)/(2019)[53 média/mês]+314 (1874420) (01/01-13/09/2020)[39,25 média/mês]= 950 (47,5 média/mês(2019 e 2020)[20 meses] x 12 meses = 570 ano; Base para definição do custo unitário da UST:	
A atividade 01 é considerada de esforço maior que a atividade 03 e 04 desta tarefa , pois além de prestar o primeiro atendimento com as ações de recebimento, análise, registro, diagnóstico e prestação de ajuda e suporte técnico para incidentes e requisições de serviços dos usuários de TIC , por meio dos canais de comunicação disponibilizados, poderá atuar também na resolução do incidente, através de suporte técnico remoto, quando existente os procedimentos operacionais padrão. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem, 300% (trezentos por cento), de esforço da atividade 03 e 04 desta tarefa: 0,3 UST .	
A atividade 02 é considerada de esforço maior ao da atividade 02 da tarefa S-13 - AJUDA E SUPORTE AOS DISPOSITIVOS , apesar da instalação de um computador ser um procedimento de rotina, mas em comparação, esta atividade possui mais procedimentos, a depender dos requisitos de configurações dos usuários. É considerado de complexidade intermediária, pois se trata de procedimento operacional variável, e exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem esforço maior, em 17% (dezessete por cento) ao da atividade 02 da tarefa S-13 - AJUDA E SUPORTE AOS DISPOSITIVOS: 0,7 UST ;	
A atividade 03 desta tarefa, tem o esforço equiparado com o da atividade 04 desta tarefa, pois para sua execução o(a) funcionário(a) da CONTRATADA entrará em contato com o solicitante para confirmar se ele(a) considera a tarefa atendida ou testará se o que foi executado para solucionar a demanda foi realmente efetivo. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da atividade 04 desta tarefa: 0,1 UST .	
A atividade 04 desta tarefa é considerada de menor esforço, em comparação com a atividade 01 desta tarefa, pois para sua execução é considerado que o(a) funcionário(a) da CONTRATADA registrará no Sistema de Gerenciamento de Serviços os passos feitos na fase de execução do atendimento, e fará o fechamento da demanda. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos para sua execução, o esforço mínimo: 0,1 UST .	
S-15 - SUBSTITUIR COMPUTADORES	
Quadro estimativo	
TIPO:	SUPORTE
Custo Unitário em UST:	2,1
Previsão de Consumo Anual:	421
Custo Final Previsto em UST:	884,10
Categoria: Requisição de serviço. ANS: NÍVEL DE PRIORIDADE 2 (dois). Objetivo: Disponibilidade dos computadores e suas funcionalidades, para permitir a execução dos trabalhos dos usuários de TIC do Ganha Tempo. Descrição: Desmontar o computador/notebook existente e instalação de um novo computador/notebook.	

Considera - se na instalação do computador/notebook, também a instalação dos seus periféricos e as configurações iniciais do usuário demandante. Realização de backup, caso o usuário de TIC necessite e não tenha como executar. Os computadores serão configurados com as funcionalidades conforme a necessidade para a execução dos trabalhos do usuário de TIC.				
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total
01	B	Receber as solicitações de serviços de TIC e avisos de incidentes , por meio dos canais de comunicação, realizar atendimento padronizado das ligações telefônicas e prestar suporte técnico e serviços de TIC , sendo responsável por: receptionar, registrar, classificar, priorizar, escalonar, executar procedimentos básicos remotamente.	0,3xB	0,3
02	I	Executar substituição do computador.	0,8xI	1,6
03	B	Confirmar se a tarefa foi atendida em conformidade com a demanda do usuário, com testes ou contato direto com o usuário demandante.	0,1xB	0,1
04	B	Concluir e fechar a Ordem de Serviço especificando os Procedimentos executados e submeter à equipe de controle de qualidade para aprovação.	0,1xB	0,1
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST			2,1	
S-16 - INSTALAR PERIFÉRICOS				
Quadro estimativo				
TIPO:				
Custo Unitário em UST:				
Previsão de Consumo Anual:				
Custo Final Previsto em UST:				
Categoria: Requisição de serviço.				
ANS: NÍVEL DE PRIORIDADE 2 (dois).				
Objetivo: Disponibilidade dos ativos de TIC e suas funcionalidades, para permitir a execução dos trabalhos dos usuários de TIC do Ganha Tempo.				
Descrição: Instalar periféricos e realizar as configurações necessárias para o seu bom funcionamento no perfil do usuário de TIC.				
Periféricos: São placas ou aparelhos que recebem ou enviam informações para o computador. Alguns exemplos de periféricos são: Impressoras, Digitalizadores, leitores de CD – DVD, mouses, teclados, câmeras, etc.				
De entrada: São aqueles que enviam informações para o computador. Ex: teclado, mouse.				
De saída: São aqueles que recebem informações do computador. Ex: monitor, impressora, caixas de som. De entrada e saída: São aqueles que enviam e recebem informações para/do computador. Ex: monitor touch screen, drive de CD–DVD.				
De armazenamento: São aqueles que armazenam informações. Ex: pendrive, cartão de memória.				
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total

01	B	Receber as solicitações de serviços de TIC e avisos de incidentes , por meio dos canais de comunicação, realizar atendimento padronizado das ligações telefônicas e prestar suporte técnico e serviços de TIC , sendo responsável por: receber, registrar, classificar, priorizar, escalonar, executar procedimentos básicos remotamente.	0,3xB	0,3
02	I	Executar instalação e configuração necessária de periférico.	0,4xI	0,8
03	B	Confirmar se a tarefa foi atendida em conformidade a demanda do usuário, com testes ou contato direto com o usuário demandante.	0,1xB	0,1
04	B	Concluir e fechar a Ordem de Serviço especificando os procedimentos executados e submeter à equipe de controle de qualidade para aprovação.	0,1xB	0,1
			CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST	1,3
(*) B - Baixa; I - Intermediária.				
RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS				
Periférico instalado, configurado e disponível para utilização do usuário de TIC.		NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO		
A execução deve cumprir os indicadores.		Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Indicador 2: Problemas causados pela contratada; Indicador 3: Pontualidade; Indicador 4: Atendimento telefônico; Indicador 5: Satisfação do usuário.		
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES				
A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço . O atendimento será comprovado após fechamento , pela CONTRATADA, da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização . A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço , considerando o atendimento como encerrado ou não. A tarefa só será incluída em fatura, após encerramento pela equipe de fiscalização . Caso a equipe de fiscalização não declarar a tarefa como encerrada , a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização , considerando o ANS (Acordo de Nível de Serviços) . Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demand a poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização . A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do ANS . O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo e experiência mínima de 6 (seis) meses em hardware.				
Memória de cálculo: Instalar periféricos = 1.367 (1874577)(2019)[13,91 média/mês]+590 (1874578)(01/01-13/09/2020) [73,75 média/mês] = 1.957 [97,85 média/mês(2019 e 2020 20 meses)x12 meses = 1.174 ano;				

Base para definição do custo unitário da UST:

A atividade 01 é considerada de esforço maior que a atividade 03 e 04 desta tarefa, pois além de prestar o primeiro atendimento com as ações de recebimento, análise, registro, diagnóstico e prestação de ajuda e suporte técnico para incidentes e requisições de serviços dos usuários de TIC, por meio dos canais de comunicação disponibilizados, poderá atuar também na resolução do incidente, através de suporte técnico remoto, quando existente os procedimentos operacionais padrão.

É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la.

Assim, definimos que esta atividade tem, 300% (trezentos por cento), de esforço da atividade 03 e 04 desta tarefa: 0,3 UST.

A atividade 02 é considerada de esforço menor ao da atividade 02 da tarefa S-14 - INSTALAR COMPUTADORES, apesar da instalação de um periférico ser um procedimento de rotina, mas em comparação, esta atividade possui menos procedimentos, a depender dos requisitos de configurações dos usuários. É considerado de complexidade intermediária, pois se trata de procedimento operacional variável, e exige conhecimento especializado para executá-la.

Assim, definimos que esta atividade tem esforço menor, em 57% (cinquenta e sete por cento) ao da atividade 02 da tarefa S-14 - INSTALAR COMPUTADORES: 0,4 UST;

A atividade 03 desta tarefa, tem o esforço equiparado com o da atividade 04 desta tarefa, pois para sua execução o(a) funcionário(a) da CONTRATADA entrará em contato com o solicitante para confirmar se ele(a) considera a tarefa atendida ou testará se o que foi executado para solucionar a demanda foi realmente efetivo.

É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la.

Assim, definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da atividade 04 desta tarefa: 0,1 UST.

A atividade 04 desta tarefa é considerada de menor esforço, em comparação com a atividade 01 desta tarefa, pois para sua execução é considerado que o(a) funcionário(a) da CONTRATADA registrará no Sistema de Gerenciamento de Serviços os passos feitos na fase de execução do atendimento, e fará o fechamento da demanda.

É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la.

Assim, definimos para sua execução, o esforço mínimo: 0,1 UST.

S-17 - SUBSTITUIR PERIFÉRICOS

Quadro estimativo

TIPO:	SUPORTE
Custo Unitário em UST:	1,5
Previsão de Consumo Anual:	988
Custo Final Previsto em UST:	1.482

Categoria: Requisição de serviço.
ANS:NÍVEL DE PRIORIDADE 2 (dois).
Objetivo: Disponibilidade dos ativos de TIC e suas funcionalidades, para permitir a execução dos trabalhos dos usuários de TIC do Ganha Tempo.
Descrição: Desmontar o periférico que será substituído/removido. Executar a instalação de um novo em seu lugar e realizar as configurações necessárias para o seu bom funcionamento no perfil do usuário de TIC.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação Do custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total
------	-----------------	-----------	--	---------------



01	B	Receber as solicitações de serviços de TIC e avisos de incidentes , por meio dos canais de comunicação, realizar atendimento padronizado das ligações telefônicas e prestar suporte técnico e serviços de TIC , sendo responsável por: receptionar, registrar, classificar, priorizar, escalonar, executar procedimentos básicos remotamente.	0,3xB	0,3
02	I	Desmontar o periférico que será substituído e executar a substituição do periférico.	0,5xI	1,0
03	B	Confirmar se a tarefa foi atendida em conformidade a demanda do usuário, com testes ou contato direto com o usuário demandante.	0,1xB	0,1
04	B	Concluir e fechar a Ordem de Serviço especificando os procedimentos executados e submeter à equipe de controle de qualidade para aprovação.	0,1xB	0,1
CUSTO/FINAL/PA/RA/CA/DA/TAREFA-UST				1,5
(*) JB - Baixa; I - Intermediária.				
RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS		NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO		
Periférico a ser substituído, preparado para remoção. Instalação de um novo em seu lugar, configurado e disponível para utilização do usuário de TIC. A execução deve cumprir com os indicadores.		Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Indicador 2: Problemas causados pela contratada; Indicador 3: Pontualidade; Indicador 4: Atendimento telefônico; Indicador 5: Satisfação do usuário.		
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES				
A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço . O atendimento será comprovado após fechamento , pela CONTRATADA , da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização . A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço , considerando o atendimento como encerrado ou não. A tarefa só será incluída em fatura, após encerramento pela equipe de fiscalização . Caso a equipe de fiscalização não declarar a tarefa como encerrada , a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização , considerando o ANS (Acordo de Nível de Serviços) . Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demand a poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização . A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do ANS . O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo e experiência mínima de 6 (seis) meses em hardware.				

Memória de cálculo:	
* Esta atividade não é prevista no nosso catálogo atual, mas é executada, pela SEAT, sem registro de chamados.	
Considerando o despacho 1916028 do SEI 0013692-41.2020.8.22.8000, 7.395 (sete mil trezentos e noventa e cinco) bens de microinformática, perderam/perderão suas garantias nos seguintes anos: 2019; 2020; 2021; e 2022;	
2020 - 01 DUPLICADORA DE DVD E CD;	
2020 - 146 EQUIPAMENTO DE VIRTUALIZAÇÃO DE DESKTOP;	
2019 - 72 HD EXTERNO PORTÁTIL;	
2021 - 01 HD EXTERNO PORTÁTIL;	
2019 - 01 IMPRESSORA DE CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO;	
2020 - 462 IMPRESSORA LASER;	
2021 - 105 IMPRESSORA LASER;	
2022 - 110 IMPRESSORA LASER;	
2019 - 39 KIT DRS - MESA DE SOM;	
2019 - 156 KIT DRS MICROFONE;	
2019 - 739 LEITOR E GRAVADOR DE CD/DVD EXTERNO;	
2020 - 08 LEITOR E GRAVADOR DE CD/DVD EXTERNO.	
2019 - 461 MONITOR DE VÍDEO;	
2020 - 1.768 MONITOR DE VÍDEO;	
2022 - 03 MONITOR DE VÍDEO;	
2020 - 915 SCANNER;	
2021 - 300 SCANNER;	
2020 - 05 TABLET;	
2021 - 02 TABLET;	
2019 - 392 TECLADO;	
2020 - 115 TECLADO;	
2021 - 1.594 TECLADO;	
1.860 Total de 2019;	
3.420 Total de 2020;	
2.002 Total de 2021;	
113 Total de 2022;	
7.395/4 anos (2019; 2020; 2021; 2022) = 1.848,75 média anual.	
Considerando o despacho 1916490 do SEI 0013805-92.2020.8.22.8000, foram registrados no período de 01/01/2019 a 19/10/2020: 25 chamados para Gravador de CD/DVD; 113 chamados para Impressoras; 37 chamados para Monitores; 21 chamados para Scanners; 20 chamados para Teclados; 06 chamados para virtualizador;	
222/ 21 meses = 10,57 média mês; 10.57X 12 meses = 127 ano.	
Considerando a média anual de 1.849 bens que perderam/perderão a sua garantia durante os anos de 2019, 2020, 2021 e 2022 e a média anual de 127 atendimentos de suporte técnico a garantia dos bens, onde os bens são retirados do parque para sua manutenção:	
1.849+127 = 1.976 atendimento ano.	

Base para definição do custo unitário da UST:	
A atividade 01 é considerada de esforço maior que a atividade 03 e 04 desta tarefa, pois além de prestar o primeiro atendimento com as ações de recebimento, análise, registro, diagnóstico e prestação de ajuda e suporte técnico para incidentes e requisições de serviços dos usuários de TIC, por meio dos canais de comunicação disponibilizados, poderá atuar também na resolução do incidente, através de suporte técnico remoto, quando existente nos procedimentos operacionais padrão. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem, 300% (trezentos por cento), de esforço da atividade 03 e 04 desta tarefa: 0,3 UST.	
A atividade 02 é considerada de esforço maior ao da atividade 02 da tarefa S-16 - INSTALAR PERIFÉRICOS, em comparação, esta atividade tem os mesmos procedimentos na instalação, mas com uma ação a mais, que é a remoção do periférico. É considerado de complexidade intermediária, pois se trata de procedimento operacional variável, e exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem esforço maior, em 25% (vinte e cinco por cento) ao da atividade 02 da tarefa S-16 - INSTALAR PERIFÉRICOS: 0,5 UST;	
A atividade 03 desta tarefa, tem o esforço equiparado com o da atividade 04 desta tarefa, pois para sua execução o(a) funcionário(a) da CONTRATADA entrará em contato com o solicitante para confirmar se ele(a) considera a tarefa atendida ou testará se o que foi executado para solucionar a demanda foi realmente efetivo. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da atividade 04 desta tarefa: 0,1 UST.	
A atividade 04 desta tarefa é considerada de menor esforço, em comparação com a atividade 01 desta tarefa, pois para sua execução é considerado que o(a) funcionário(a) da CONTRATADA registrará no Sistema de Gerenciamento de Serviços os passos feitos na fase de execução do atendimento, e fará o fechamento da demanda. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos para sua execução, o esforço mínimo: 0,1 UST.	

S-18 - SISTEMA OPERACIONAL: INSTALAR, REPARAR OU CORRIGIR			
Quadro estimativo			
TIPO:		SUPORTE	
Custo Unitário em UST:		2,5	
Previsão de Consumo Anual:		501,5	
Custo Final Previsto em UST:		1253,75	
Categoria: Incidente.			
ANS: NÍVEL DE PRIORIDADE 2 (dois).			
Objetivo: Disponibilidade dos ativos de TIC e suas funcionalidades, para permitir a execução dos trabalhos dos usuários de TIC do Ganha Tempo.			
Descrição: Instalar Sistemas Operacionais; Reparar ou corrigir falhas em Sistemas Operacionais instalados. Considera-se, para esta atividade, o uso e aplicação da imagem padrão do Sistema Operacional com os softwares homologados do Ganha Tempo, em sua última versão. Considera-se, para esta atividade, o uso e aplicação da imagem padrão do Sistema Operacional com os softwares homologados do Ganha Tempo, em sua última versão.			
LISTA DE ATIVIDADES			
Item	Complexidade(*)	Atividade	Esforço total
		Formulação do custo (Esforço x Complexidade)	

01	B	Receber as solicitações de serviços de TIC e avisos de incidentes , por meio dos canais de comunicação, realizar atendimento padronizado das ligações telefônicas e prestar suporte técnico e serviços de TIC , sendo responsável por: receber, registrar, classificar, priorizar, escalonar, executar procedimentos básicos remotamente. Executar instalação, reparação ou correção de Sistema Operacional.	0,3x8	0,3
02	I	Confirmar se a tarefa foi atendida em conformidade a demanda do usuário, com testes ou contato direto com o usuário demandante.	1,0x1	2,0
03	B	Concluir e fechar a Ordem de Serviço especificando os procedimentos executados e submeter à equipe de controle de qualidade para aprovação.	0,1x8	0,1
04	B		0,1x8	0,1
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST (* JB - Baixa: I - Intermediária.				
RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS				NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO
Sistema operacional instalado, reparado ou corrigido e disponível para uso do usuário. A execução deve cumprir os indicadores.				Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Indicador 2: Problemas causados pela contratada; Indicador 3: Pontualidade; Indicador 4: Atendimento telefônico; Indicador 5: Satisfação do usuário.
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES				
A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço . O atendimento será comprovado após fechamento , pela CONTRATADA , da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização . A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço , considerando o atendimento como encerrado ou não. A tarefa só será incluída em fatura, após encerramento pela equipe de fiscalização . Caso a equipe de fiscalização não declarar a tarefa como encerrada , a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização , considerando o ANS (Acordo de Nível de Serviços) . Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demand a poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização . A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do ANS . O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo ou superior em andamento na área de TIC e experiência mínima de 6 (seis) meses em hardware.				
Memória de cálculo: Sistema operacional instalar/reparar/corriger = 230 (1874690) (2019) 19,16 média/mês] +85 (1874691) (01/01-13/09/2020) 10,62 média/mês] = 315 15,75 média/mês(2019 e 2020) 20 meses)x 12 meses = 189 ano ;				
Considerando que o encaminhamento dos computadores para doação, exige sua formação, para estar apto ao uso da instituição receptora, e as segurara retirada e formatação dos dados institucionais: *Esta atividade não é prevista no nosso catálogo atual, mas é executada, pela SEAT, sem registro de chamados.				
Considerando o despacho 1916028 do SEI 0013692-41.2020.8.27.8000, 9.791 (nove mil e setecentos e noventa e um) bens de microinformática, perderam/perderão suas garantias nos seguintes anos: 2019; 2020; 2021; e 2022;				

CAOSUADMSAAS
SEPLAG
Fls. 54
Rúbrica

2021 - 1.598 MICROCOMPUTADOR; 2022 - 30 MICROCOMPUTADOR. Total: 1.628 1.628/2 (2021 e 2022) = 814 média anual. 814 de computadores a serem encaminhados para baixa + 189 registro de chamados para instalar/corrigir/reparar Sistema Operacionais, média anual = 1.003 previsão anual. Base para definição do custo unitário da UST: A atividade 01 é considerada de esforço maior que a atividade 03 e 04 desta tarefa , pois além de prestar o primeiro atendimento com as ações de recebimento, análise, registro, diagnóstico e prestação de ajuda e suporte técnico para incidentes e requisições de serviços dos usuários de TIC , por meio dos canais de comunicação disponibilizados, poderá atuar também na resolução do incidente, através de suporte técnico remoto, quando existente os procedimentos operacionais padrão. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem, 300% (trezentos por cento), de esforço da atividade 03 e 04 desta tarefa: 0,3 UST . A atividade 02 desta tarefa é considerada de esforço maior ao da atividade 02 da tarefa S-15 - SUBSTITUIR COMPUTADORES , em comparação, esta atividade depende do tempo de resposta do processo de instalação/reparação/correção do Sistema Operacional, e que exige técnico para evoluir na execução da atividade. É considerado de complexidade intermediária, pois se trata de procedimento operacional variável, e exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem esforço maior, em 25% (vinte e cinco por cento) ao da atividade 02 da tarefa S-15 - SUBSTITUIR COMPUTADORES: 1,0 UST ; A atividade 03 desta tarefa, tem o esforço equiparado com o da atividade 04 desta tarefa, pois para sua execução o(a) funcionário(a) da CONTRATADA entrará em contato com o solicitante para confirmar se ele(a) considera a tarefa atendida ou testará se o que foi executado para solucionar a demanda foi realmente efetivo. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da atividade 04 desta tarefa: 0,1 UST . A atividade 04 desta tarefa é considerada de menor esforço, em comparação com a atividade 01 desta tarefa, pois para sua execução é considerado que o(a) funcionário(a) da CONTRATADA registrará no Sistema de Gerenciamento de Serviços os passos feitos na fase de execução do atendimento, e fará o fechamento da demanda. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução das tarefas de suporte, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos para sua execução, o esforço mínimo: 0,1 UST .									
S-19 - AVALIAÇÃO DE BENS DE INFORMÁTICA Quadro estimativo <table> <tr> <td>TIPO:</td><td>SUPORTE</td></tr> <tr> <td>Custo Unitário em UST:</td><td>1,2</td></tr> <tr> <td>Previsão de Consumo Anual:</td><td>1.224</td></tr> <tr> <td>Custo Final Previsto em UST:</td><td>1468,8</td></tr> </table> Categoria: Requisição de serviço. ANS: NÍVEL DE PRIORIDADE 2 (dois). Objetivo: Controle dos ativos de TIC. Descrição: Avaliação de bens de informática.		TIPO:	SUPORTE	Custo Unitário em UST:	1,2	Previsão de Consumo Anual:	1.224	Custo Final Previsto em UST:	1468,8
TIPO:	SUPORTE								
Custo Unitário em UST:	1,2								
Previsão de Consumo Anual:	1.224								
Custo Final Previsto em UST:	1468,8								
LISTA DE ATIVIDADES									

Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforo x Complexidade)	Esforo total
01	I	Executar avaliação do bem.	0,5xI	1,0
02	B	Emitir laudo técnico e etiquetar o bem.	0,2xB	0,2
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				1,2
(*) JB - Baixa: I - Intermediária. RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS Avaliação realizada, com todas as especificações do bem analisado, laudo elaborado e inserido no Sistema de Gerenciamento de Serviço, etiqueta confeccionada e colocada no bem avaliado. A execução deve cumprir os indicadores. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Indicador 2: Problemas causados pela contratada; Indicador 3: Pontualidade; Indicador 4: Atendimento telefônico; Indicador 5: Satisfação do usuário.				
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES				
A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço . O atendimento será comprovado após fechamento , pela CONTRATADA , da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização . A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço , considerando o atendimento como encerrado ou não. A tarefa só será incluída em fatura, após encerramento pela equipe de fiscalização . Caso a equipe de fiscalização não declarar a tarefa como encerrada , a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização , considerando o ANS (Acordo de Nível de Serviços) . Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demand a poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização . A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do ANS . O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo ou superior em andamento na área de TIC e experiência mínima de 6 (seis) meses em hardware de computadores.				
Memória de cálculo: * Esta atividade não é prevista no nosso catálogo atual, mas é executada, pela SEAT, sem registro de chamados. Considerando o despacho 1916028 do SEI 0013692-41.2020.8.22.8000, 9.791 (nove mil e setecentos e noventa e um) bens de microinformática, perderam/perderão suas garantias nos seguintes anos: 2019; 2020; 2021; e 2022; 2020 - 01 DUPLICADORA DE DVD E CD; 2020 - 146 EQUIPAMENTO DE VIRTUALIZAÇÃO DE DESKTOP; 2019 - 72 HD EXTERNO PORTÁTIL; 2021 - 01 HD EXTERNO PORTÁTIL; 2019 - 01 IMPRESSORA DE CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO; 2020 - 462 IMPRESSORA LASER; 2021 - 105 IMPRESSORA LASER; 2022 - 110 IMPRESSORA LASER; 2019 - 39 KIT DRS - MESA DE SOM; 2019 - 156 KIT DRS MICROFONE;				

2019 - 739 LEITOR E GRAVADOR DE CD/DVD EXTERNO; 2020 - 08 LEITOR E GRAVADOR DE CD/DVD EXTERNO.	
2019 - 392 MICROCOMPUTADOR; 2020 - 96 MICROCOMPUTADOR; 2021 - 1.598 MICROCOMPUTADOR; 2022 - 30 MICROCOMPUTADOR;	
2019 - 461 MONITOR DE VÍDEO; 2020 - 1.768 MONITOR DE VÍDEO; 2022 - 03 MONITOR DE VÍDEO;	
2020 - 280 NOTEBOOK;	
2020 - 915 SCANNER; 2021 - 300 SCANNER;	
2020 - 05 TABLET; 2021 - 02 TABLET;	
2019 - 392 TECLADO; 2020 - 115 TECLADO; 2021 - 1.594 TECLADO;	
2.252 - Total de 2019; 3.796 - Total de 2020; 3.600 - Total de 2021; 143 - Total de 2022;	
9.791/4 anos (2019; 2020; 2021; 2022) = 2.447,75 média anual.	
Base para definição do custo unitário da UST:	
A atividade 01 desta tarefa é considerada de esforço menor ao da atividade 02 da tarefa S-18 - SISTEMA OPERACIONAL: INSTALAR, REPARAR OU CORRIGIR, em comparação, esta atividade possui tempo de execução e espera menor, apesar de ser uma atividade que deve seguir um script, se exige conhecimento técnico para analisar as variações nas análises. É considerado de complexidade intermediária, pois exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem esforço menor, em 50 % (cinquenta por cento) ao da atividade 02 da tarefa S-18 - SISTEMA OPERACIONAL: INSTALAR, REPARAR OU CORRIGIR: 0,5 UST.	
A atividade 02 desta tarefa é considerada de esforço equiparado ao da atividade 02 da tarefa S-10 - REMOVER SOFTWARE, pois para sua execução o(a) funcionário(a) da CONTRATADA deve descrever os achados na análise e emitir o laudo do bem, elaborar e etiquetar o bem. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da atividade 02 da tarefa S-10 - REMOVER SOFTWARE: 0,2 UST;	
D-01 - ELABORAR FAQ Quadro estimativo	
TIPO:	DEMANDA
Custo Unitário em UST:	1,2
Previsão de Consumo Anual:	59
Custo Final Previsto em UST:	70,8

Categoria: Requisição de serviço.

ANS: NÍVEL DE PRIORIDADE 2 (dois).

Objetivo: Manter base de conhecimento, para compartilhamento da informação, redução do tempo de atendimento, diminuindo ou evitando falhas em comunicação, redução de solicitação de treinamento, podendo ser de autonomia do próprio usuário de TIC para solução de problemas.

Descrição: Elaborar FAQ (Frequently Asked Questions - Perguntas Frequentes) Considera-se para elaboração dessa tarefa, as demandas relacionadas a solução de incidentes recorrentes, manuais, tutoriais, artigos, vídeos e documentações.

LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total
01	I	Executar a elaboração da FAQ conforme prioridade, tempo e percentual previsto contratualmente, avaliando a demanda.	0,6xl	1,2
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				1,2
(*) JB - Baixa: I - Intermediária.				
RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS			NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO	
FAQ elaborada e disponível na Base de Conhecimentos do Sistema contratada; de Gerenciamento de Serviço, em conformidade com as especificações do solicitante. A execução deve cumprir os indicadores.			Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Indicador 2: Problemas causados pela contratada; Indicador 3: Pontualidade; Indicador 4: Atendimento telefônico; Indicador 5: Satisfação do usuário.	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES				
A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço . O atendimento será comprovado após fechamento , pela CONTRATADA , da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização . A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço , considerando o atendimento como encerrado ou não. A tarefa só será incluída em fatura, após encerramento pela equipe de fiscalização . Caso a equipe de fiscalização não declarar a tarefa como encerrada , a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização , considerando o ANS (Acordo de Nível de Serviços) . Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demand poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização . A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do ANS . O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo ou superior e mandamento na área de TIC e experiência mínima de 6 (seis) meses em software e hardware.				
Memória de cálculo: Criação de FAQ = 125 (1869964)/(2019)[10,41 média/ano]+72 (1869975)(01/01-15/09/2020) [9 média/ano] = 197 [9,85 média/mês/(2019 e 2020) 20 meses] x 12 meses = 118 ano.				

Fis. 328
Rub.

Base para definição do custo unitário da UST:

A atividade 01 desta tarefa é considerada de esforço maior ao da atividade 01 da tarefa S-18 - SISTEMA OPERACIONAL: INSTALAR, REPARAR OU CORRIGIR, em comparação, esta atividade depende de análise e busca de novos conhecimentos para elaboração de documentação, a qual representará o conteúdo da FAQ.

É considerado de complexidade intermediária, pois se trata de procedimento operacional variável, e exige conhecimento especializado para executá-la.

Assim, definimos que esta atividade tem esforço maior, em 100% (cem por cento) ao da atividade 01 da tarefa S-18 - SISTEMA OPERACIONAL: INSTALAR, REPARAR OU CORRIGIR: 0,6 UST.

D-02 - ATUALIZAR FAQ	
Quadro estimativo	
TIPO:	DEMANDA
Custo Unitário em UST:	0,3
Previsão de Consumo Anual:	99
Custo Final Previsto em UST:	29,7
Categoria: Requisição de serviço.	
ANS: NÍVEL DE PRIORIDADE 1 (um).	
Objetivo: Manter base de conhecimento atualizada, para compartilhamento da informação, redução do tempo de atendimento, diminuindo ou evitando falhas em comunicação, redução de solicitação de treinamento, podendo ser de autonomia do próprio usuário de TIC para solução de problemas.	
Descrição: Atualizar FAQ (<i>Frequently Asked Questions</i> - Perguntas Frequentes).	
Considera - se para execução desta tarefa, as FAQ demandas para alteração, pela equipe de fiscalização .	

LISTA DE ATIVIDADES			
Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)
01	B	Executar a atualização da FAQ.	0,3x8
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST			0,3

(*) JB - Baixa; I - Intermediária.	
RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
FAQ atualizada e disponível na Base de Conhecimentos do Sistema de Gerenciamento de Serviço, em conformidade com as especificações do solicitante.	NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO
A execução deve cumprir os indicadores.	Indicador 1: Incidentes causados pela contratada;
	Indicador 2: Problemas causados pela contratada;
	Indicador 3: Pontualidade;
	Indicador 4: Atendimento telefônico;
	Indicador 5: Satisfação do usuário.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço.

O atendimento será comprovado após fechamento, pela CONTRATADA, da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização.

A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço, considerando o atendimento como encerrado ou não.

A tarefa só será incluída em fatura, após encerramento pela equipe de fiscalização.

Caso a equipe de fiscalização não declarar a tarefa como encerrada, a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização, considerando o ANS (Acordo de Nível de Serviços).

Quando existir pendências que necessite de informações complementar e se caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demanda poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização.

A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do ANS.

O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo.

Memória de cálculo:

Criação de FAQ = 200 (1870248)(2019)[16,66 média/ano]+130 (1870255)(01/01-15/09/2020) [16,25 média/ano] = 330 [16,5 média/mês(2019 e 2020)[20 meses] x 12 meses = 198 ano.

Base para definição do custo unitário da UST:

A atividade 01 desta tarefa é considerada de esforço menor ao da atividade 01 da tarefa D-01-ELABORAR FAQ, em comparação, esta atividade apenas alterará as informações já contidas na FAQ.

É considerado de baixa complexidade, pois não se exige conhecimento especializado para executá-la.

Assim, definimos que esta atividade tem esforço menor, em 100% (cem por cento) ao da atividade 01 da tarefa D-01 - ELABORAR FAQ: 0,3 UST.

D-03 - CONFIGURAR PONTO DE REDE	
Quadro estimativo	
TIPO:	DEMANDA
Custo Unitário em UST:	2,4
Previsão de Consumo Anual:	70
Custo Final Previsto em UST:	168
Categoria: Requisição de serviço.	
ANS: NÍVEL DE PRIORIDADE 2 (dois).	
Objetivo: Disponibilidade e conectividade dos ativos de TIC.	
Descrição: Instalar e configurar ponto de rede, conforme procedimentos operacionais padrão. Configurar equipamentos de segmentação de rede (protocolos VLAN, Spanning Tree e outros).	
Instalar e manobrar patch cord no quadro de rede, no rack de rede e no equipamento no qual foi solicitado a ativação (Computadores, Smart TV, Access Point, impressoras, relógio de ponto e outros equipamentos pertencentes ao parque tecnológico do Ganha Tempo).	

LISTA DE ATIVIDADES			
Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)
01	I	Executar a instalação e configuração do ponto de rede.	1,2x1
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST			2,4

(*) JB - Baixa; I - Intermediária.	
RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
Ponto de rede disponível e com comunicação habilitada, em conformidade com as configurações de rede do Ganha Tempo.	NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO
	Indicador 1: Incidentes causados pela contratada;
	Indicador 2: Problemas causados pela contratada;
	Indicador 3: Pontualidade;
	Indicador 4: Atendimento telefônico;
	Indicador 5: Satisfação do usuário.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço.

O atendimento será comprovado após fechamento, pela CONTRATADA, da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização.

A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço, considerando o atendimento como encerrado ou não.

A tarefa só será incluída em fatura, após encerramento pela equipe de fiscalização.

Caso a equipe de fiscalização não declarar a tarefa como encerrada, a CONTRATADA deverá solucionar os

questionamentos levantados pela **equipe de fiscalização**, considerando o **ANS (Acordo de Nivel de Serviços)**. Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o **usuário de TIC** não esteja disponível, a **demand**a poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da **equipe de fiscalização**.

A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para **Ordens de Serviço** que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do **ANS**.

O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo ou superior em andamento na área de TIC e experiência mínima de 6 (seis) meses em redes de computadores.

Memória de cálculo:
Configurar ponto de rede = 166 (1874001/2019)[13,83 média/ano]+67 (1874005) (01/01-15/09/2020)[8,37 média/ano]= 233 [16,5 média/mês(2019 e 2020) 20 meses] x 12 meses = 140 ano.

Base para definição do custo unitário da UST:

A **atividade 01** desta tarefa é considerada de esforço maior ao da **atividade 02 da tarefa S-18 - SISTEMA OPERACIONAL: INSTALAR, REPARAR OU CORRIGIR**, em comparação, esta atividade possui variações na execução, a depender da localidade física e dos equipamentos de rede disponíveis, e exige experiência comprovada do técnico executor.

É considerado de complexidade intermediária, pois se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem esforço maior, em 20% (vinte por cento) ao da **atividade 02 da tarefa S-18 - SISTEMA OPERACIONAL: INSTALAR, REPARAR OU CORRIGIR: 1,2 UST**.

D-04 - CRIAR IMAGEM PADRÃO DE SISTEMA OPERACIONAL

Quadro estimativo

TIPO:	DEMANDA
Custo Unitário em UST:	2,0
Previsão de Consumo Anual:	6
Custo Final Previsto em UST:	12

Categoria: Requisição de serviço.
ANS: NÍVEL DE PRIORIDADE 2 (dois).

Objetivo: Disponibilidade dos **ativos de TIC** e suas funcionalidades, para permitir a execução dos trabalhos dos **usuários de TIC** do Ganha Tempo.

Descrição: Criar imagem padrão de Sistema Operacional, com todos os softwares necessários e homologados, para instalação nos computadores do Ganha Tempo.

LISTA DE ATIVIDADES			
Item	Complexidade(*)	Atividade	Esforço total
01	I	Executar a criação de imagem padrão de Sistema Operacional.	2,0
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST			

(*) JB - Baixa; I - Intermediária.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS

Indicador 1:	Indicador 2:	Indicador 3:	Indicador 4:	Indicador 5:
Imagem padrão do Sistema Operacional criada e disponibilizada para ser instalada nos computadores das unidades do Ganha Tempo e com os softwares básicos necessários dos ativos de TIC .	Problemas causados pela contratada;	Pontualidade;	Atendimento telefônico;	Satisfação do usuário.

A execução deve cumprir os indicadores.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

A tarefa será representada por uma **Ordem de Serviço** no **Sistema de Gestão de Serviço**.

O atendimento será comprovado após **fechamento**, pela CONTRATADA, da **Ordem de Serviço** e o aceite da **equipe de fiscalização**.

A **equipe de fiscalização** inserirá, no mínimo, um andamento em cada **Ordem de Serviço**, considerando o atendimento como **encerrado** ou não.

A tarefa só será incluída em fatura, após **encerramento** pela **equipe de fiscalização**.

Caso a **equipe de fiscalização** não declare a tarefa como **encerrada**, a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela **equipe de fiscalização**, considerando o **ANS (Acordo de Nivel de Serviços)**. Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o **usuário de TIC** não esteja disponível, a **demand**a poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da **equipe de fiscalização**.

A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para **Ordens de Serviço** que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do **ANS**.

O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo ou superior em andamento na área de TIC e experiência mínima de 6 (seis) meses em hardware e software.

Memória de cálculo:
* Esta atividade não é prevista no nosso catálogo atual, mas é executada sem abertura de chamado. Foi estimado, pela equipe técnica, a criação de 1 (uma) imagem mensal.

Base para definição do custo unitário da UST:

A **atividade 01** desta tarefa é considerada de esforço equiparado ao da **atividade 02 da tarefa S-18 -SISTEMA OPERACIONAL: INSTALAR, REPARAR OU CORRIGIR**, em comparação, esta atividade possui o tempo de execução e espera equiparado, podendo ter variações a cada execução.

Assim, definimos que esta atividade tem esforço equiparado ao da **atividade 02 da tarefa S-18 - SISTEMA OPERACIONAL: INSTALAR, REPARAR OU CORRIGIR: 1,0 UST**.

É considerado de complexidade intermediária, pois exige conhecimento especializado para executá-la.

D-05 - REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIAIS OU ACOMPANHAMENTO DE EVENTO

Quadro estimativo

TIPO:	DEMANDA
Custo Unitário em UST:	2,0
Previsão de Consumo Anual:	759,5
Custo Final Previsto em UST:	1594,95

Categoria: Requisição de serviço.

Objetivo: Disponibilizar atendimento de suporte e acompanhamento exclusivo por tempo determinado.

Descrição: Executar check-list de verificação da solução de TIC antes do início dos eventos, palestras, reuniões e similares, e acompanhá-las, prestando suporte técnico no que se refere a montagem e/ou desmontagem de equipamentos, atendimento a qualquer demanda, inclusive referente às dúvidas relacionadas à TIC para demandas de microinformática (microcomputadores, notebooks e periféricos, acesso e conectividade de rede, compatibilização de arquivos e outros).

LISTA DE ATIVIDADES			
Item	Complexidade(*)	Atividade	Esforço total
01	I	Executar o check-list e acompanhar eventos, palestras, reuniões e similares.	2,0
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST			

(*) JB - Baixa; I - Intermediária.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS

Indicador 1:	Indicador 2:	Indicador 3:	Indicador 4:	Indicador 5:
Imagem padrão do Sistema Operacional criada e disponibilizada para ser instalada nos computadores das unidades do Ganha Tempo e com os softwares básicos necessários dos ativos de TIC .	Problemas causados pela contratada;	Pontualidade;	Atendimento telefônico;	Satisfação do usuário.

A execução deve cumprir os indicadores.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

A tarefa será representada por uma **Ordem de Serviço** no **Sistema de Gestão de Serviço**.

Ter disponível, no mínimo, um técnico, na localidade do evento, e executar/contratada; as demandas durante o período da disponibilização, em conformidade com as especificações do solicitante. A execução deve cumprir os indicadores.		Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Indicador 2: Problemas causados pela contratada; Indicador 3: Pontualidade; Indicador 4: Atendimento telefônico; Indicador 5: Satisfação do usuário.	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES			
A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço . O atendimento será comprovado após fechamento , pela CONTRATADA , da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização . A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço , considerando o atendimento como encerrado ou não. A tarefa só será incluída em fatura, após encerramento pela equipe de fiscalização . Caso a equipe de fiscalização não declarar a tarefa como encerrada , a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização , considerando o ANS (Acordo de Nível de Serviços) . Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demand a poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização . A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do ANS . O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo ou superior completo na área de TIC e experiência mínima de 6 (seis) meses em software, rede e hardware.			
Memória de cálculo: * Esta atividade não é prevista no nosso catálogo atual. Informação prestada pela DIPROGE na informação 1845357. 177 dias.			
No despacho 1841203, da DINFOR estava previsto para o ano de 2020: Semana da Justiça pela Paz em Casa nos meses de março, agosto e novembro, sendo que nesse ano foram agendadas para as seguintes datas: 16ª Campanha - 09 a 13/03/2020; (5 dias úteis). 17ª Campanha - 17 a 21/08/2020; (5 dias úteis). 18ª Campanha - 23 a 27/11/2020. (5 dias úteis). Mês Nacional do Juri - Novembro; (20 dias úteis). Semana Nacional de Conciliação - 1ª Semana do mês de novembro. (5 dias úteis). 40 dias.			
Total de dias previstos para esta tarefa: 217. 217 dias X 7 horas (Carga horária diária de expediente do Ganha Tempo) = 1.519. Base para definição do custo unitário da UST:			
A atividade 01 desta tarefa é considerada de esforço equiparado ao da atividade 02 da tarefa S-18 - SISTEMA OPERACIONAL: INSTALAR, REPARAR OU CORRIGIR , considerando que o tempo para instalar um Sistema Operacional é de aproximadamente 1(uma) hora, em comparação, esta atividade tem seu esforço base ao todo, tempo de disponibilidade do técnico, o qual será de 1(uma) hora. É considerado de complexidade intermediária, pois exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem esforço equiparado ao da atividade 02 da tarefa S-18 - SISTEMA OPERACIONAL: INSTALAR, REPARAR OU CORRIGIR: 1,0 UST.			
D-06 - TESTES DOS SISTEMAS Quadro estimativo			
TIPO:		DEMANDA	
Custo Unitário em UST:		2,2	
Previsão de Consumo Anual:		120	
Custo Final Previsto em UST:		264	

Categoria: Requisição de serviço.
ANS: NÍVEL DE PRIORIDADE 2 (dois).
Objetivo: Disponibilidade dos ativos de TIC e suas funcionalidades, para permitir a execução dos trabalhos dos usuários de TIC do Ganha Tempo.
Descrição: Executar atividades de testes proativas e reativas, e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos softwares das unidades do Ganha Tempo com a qualidade exigida, e garantir o bom funcionamento e a segurança do sistema, de acordo com a especificação da demanda.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total
01	I	Efetuar testes em sistema.	1,0xI	2,0
02	B	Documentar, incluindo relatório das atividades executadas.	0,2xB	0,2
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				2,2

(*) JB - Baixa; I - Intermediária.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO
Sistema e suas funcionalidades testadas e disponível para uso dos usuários, relatório dos testes elaborado e inserido no Sistema de Gestão de Serviços, em conformidade com as especificações do solicitante. A execução deve cumprir os indicadores.	Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Indicador 2: Problemas causados pela contratada; Indicador 3: Pontualidade; Indicador 4: Atendimento telefônico; Indicador 5: Satisfação do usuário.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

A tarefa será representada por uma **Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço**. O atendimento será comprovado após **fechamento**, pela **CONTRATADA**, da **Ordem de Serviço** e o aceite da **equipe de fiscalização**.
A **equipe de fiscalização** inserirá, no mínimo, um andamento em cada **Ordem de Serviço**, considerando o atendimento como **encerrado** ou não.
A tarefa só será incluída em fatura, após **encerramento** pela **equipe de fiscalização**.
Caso a **equipe de fiscalização** não declarar a tarefa como **encerrada**, a **CONTRATADA** deverá solucionar os questionamentos levantados pela **equipe de fiscalização**, considerando o **ANS (Acordo de Nível de Serviços)**.
Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o **usuário de TIC** não esteja disponível, a **demand**a poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da **equipe de fiscalização**.
A **CONTRATADA** poderá pedir negociação de prazos para **Ordens de Serviço** que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do **ANS**.
O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo ou superior em andamento na área de TIC e experiência mínima de 12 (doze) meses em software.

Memória de cálculo:
* Esta atividade não é prevista no nosso catálogo atual.
Foi estimado 20 horas mensais para esta atividade.

Base para definição do custo unitário da UST:

A **atividade 01** desta tarefa é considerada de esforço equiparado ao da **atividade 02 da tarefa S-18 -SISTEMA OPERACIONAL: INSTALAR, REPARAR OU CORRIGIR**, considerando que o tempo para instalar um Sistema Operacional é de aproximadamente 1 (uma) hora, em comparação, esta atividade tem seu esforço baseado no tempo de execução dos testes, para esta atividade definiu-se que o esforço deve ser executado durante o período de 1 (uma) hora.

É considerado de complexidade intermediária, pois exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem esforço equiparado ao da **atividade 02 da tarefa S-18 - SISTEMA OPERACIONAL: INSTALAR, REPARAR OU CORRIGIR: 1,0 UST.**

A **atividade 02** desta tarefa é considerada de esforço equiparado ao da **atividade 02 da tarefa S-19 - AVALIAÇÃO DE BENS DE INFORMÁTICA**, pois para sua execução o(a) funcionário(a) da CONTRATADA deve descrever os achados nos testes e documentá-los. É considerado de baixa complexidade, pois se trata de procedimento padrão na execução, e não se exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da **atividade 02 da tarefa S-19 - AVALIAÇÃO DE BENS DE INFORMÁTICA: 0,2 UST;**

D-07 - MANUTENÇÃO DE COMPUTADORES			
Quadro estimativo			
TIPO:			DEMANDA
Custo Unitário em UST:			3,0
Previsão de Consumo Anual:			121,5
Custo Final Previsto em UST:			364,5
Categoria: Incidente.			
ANS: NÍVEL DE PRIORIDADE 2 (dois).			
Objetivo: Disponibilidade dos ativos de TIC e suas funcionalidades, para permitir a execução dos trabalhos dos usuários de TIC do Ganha Tempo.			
Descrição: Conserto e/ou substituição de peças consumíveis para correção da falha, no computador analisado.			

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total
01	I	Executar a manutenção do computador	1,5xl	3,0
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				3,0
(*) JB - Baixa; I - Intermediária.				

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS

Computador consertado e disponível para uso do usuário interno de TIC.
A execução deve cumprir os indicadores.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
A tarefa será representada por uma **Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço**. O atendimento será comprovado após **fechamento**, pela **CONTRATADA**, da **Ordem de Serviço** e o aceite da **equipe de fiscalização**.

A **equipe de fiscalização** inserirá, no mínimo, um andamento em cada **Ordem de Serviço**, considerando o atendimento como **encerrado** ou não.
A tarefa só será incluída em fatura, após **encerramento** pela **equipe de fiscalização**.
Caso a **equipe de fiscalização** não declarar a tarefa como **encerrada**, a **CONTRATADA** deverá solucionar os questionamentos levantados pela **equipe de fiscalização**, considerando o **ANS (Acordo de Nível de Serviços)**.
Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o **usuário de TIC** não esteja disponível, a **demand**a poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da **equipe de fiscalização**.

A **CONTRATADA** poderá pedir negociação de prazos para **Ordens de Serviço** que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do **ANS**.

O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo ou superior

em andamento na área de TIC e experiência mínima de 12 (doze) meses em hardware.

Memória de cálculo:

* Esta atividade não é prevista no nosso catálogo atual.
Considerando o despacho 1916490 do SEI 0013805-92.2020.8.2.2.8000, foram registrados **370 chamados** de suporte de garantia, no período de 01/01/2019 a 19/10/2020;
370 chamados para Computadores;
55 chamados para Notebooks;
425/ 21 meses = 20,23 média mês;
20,23 X 12 meses = 243 ano.

Base para definição do custo unitário da UST:

A **atividade 01** desta tarefa é considerada de maior esforço ao da **atividade 02 da tarefa S-18 - SISTEMA OPERACIONAL: INSTALAR, REPARAR OU CORRIGIR**, considerando que o tempo para instalar um Sistema Operacional é de aproximadamente 1 (uma) hora, em comparação, esta atividade tem seu esforço baseado no tempo e variações dos tipos de falhas que podem levar em manutenção de um **ativo de TIC**. É considerado de complexidade intermediária, pois exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem maior esforço, em 50% (cinquenta por cento), ao da **atividade 02 da tarefa S-18 - SISTEMA OPERACIONAL: INSTALAR, REPARAR OU CORRIGIR: 1,5 UST**.

D-08 - MANUTENÇÃO DE PERIFÉRICOS

Quadro estimativo	
TIPO:	DEMANDA
Custo Unitário em UST:	3,0
Previsão de Consumo Anual:	63,5
Custo Final Previsto em UST:	190,5

Categoria: Incidente.

ANS: NÍVEL DE PRIORIDADE 2 (dois).

Objetivo: Disponibilidade dos **ativos de TIC** e suas funcionalidades, para permitir a execução dos trabalhos dos **usuários de TIC** do Ganha Tempo.

Descrição: Conserto e/ou substituição de peças consumíveis para correção da falha, no periférico analisado.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total
01	I	Executar a manutenção de periféricos.	1,5xl	3,0
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				3,0

(*) JB - Baixa; I - Intermediária.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO



Periférico consertado e disponível para uso do usuário interno de TIC. A execução deve cumprir os indicadores.	Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Indicador 2: Problemas causados pela contratada; Indicador 3: Pontualidade; Indicador 4: Atendimento telefônico; Indicador 5: Satisfação do usuário.								
A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço. O atendimento será comprovado após fechamento, pela CONTRATADA, da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização. A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço, considerando o atendimento como encerrado ou não. A tarefa só será incluída em fatura, após encerramento pela equipe de fiscalização. Caso a equipe de fiscalização não declarar a tarefa como encerrada, a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização, considerando o ANS (Acordo de Nível de Serviços). Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demanda poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização. A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do ANS. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo ou superior em andamento na área de TIC e experiência mínima de 12 (doze) meses em hardware.									
Memória de cálculo: * Esta atividade não é prevista no nosso catálogo atual. Considerando o despacho 1916490 do SEI 0013805-92, 2020.8.2.2.8000, foram registrados no período de 01/01/2019 a 19/10/2020: 25 chamados para Gravador de CD/DVD; 113 chamados para Impressoras; 37 chamados para Monitores; 21 chamados para Scanners; 20 chamados para Teclados; 06 chamados para virtualizador; 222/ 21 meses =10,57 média mês; 10,57 X 12 meses = 127 ano. PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES A atividade 01 desta tarefa é considerada de esforço equiparado ao da atividade 01 da tarefa D-07 -MANUTENÇÃO DE COMPUTADORES, em comparação, mesmo que um periférico tenha menos componentes, e que havendo uma falha, o esforço é equiparado para manutenção. É considerado de complexidade intermediária, pois exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem esforço equiparado ao da atividade 01 da tarefa D-07 -MANUTENÇÃO DE COMPUTADORES: 1,5 UST.									
D-09 - CADASTRAR, ALTERAR OU EXCLUIR PERFIL DE ACESSO Quadro estimativo <table> <tr> <td>TIPO:</td><td>DEMANDA</td></tr> <tr> <td>Custo Unitário em UST:</td><td>0,8</td></tr> <tr> <td>Previsão de Consumo Anual:</td><td>338,5</td></tr> <tr> <td>Custo Final Previsto em UST:</td><td>270,8</td></tr> </table>		TIPO:	DEMANDA	Custo Unitário em UST:	0,8	Previsão de Consumo Anual:	338,5	Custo Final Previsto em UST:	270,8
TIPO:	DEMANDA								
Custo Unitário em UST:	0,8								
Previsão de Consumo Anual:	338,5								
Custo Final Previsto em UST:	270,8								

Categoria: Requisição de Acesso. ANS: NÍVEL DE PRIORIDADE 1 (um). Objetivo: Controlar acesso dos usuários de TIC aos ativos de TIC, conforme legislação e normas da SEPLAG vigente. Descrição: Cadastrar/alterar/excluir perfil de acesso a dispositivos/sistemas mantidos, conveniados ou contratados pelo Ganha Tempo; (1 UST)				
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total
01	I	Executar o cadastro, alteração ou exclusão do perfil de acesso.	0,4xI	0,8
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				
(* JB - Baixa; I - Intermediária.				
RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS				
Perfil cadastrado, alterado e disponível para uso ou excluído/desativado, conforme solicitação do demandante. A execução deve cumprir os indicadores.			NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Indicador 2: Problemas causados pela contratada; Indicador 3: Pontualidade; Indicador 4: Atendimento telefônico; Indicador 5: Satisfação do usuário; Indicadores do processo de Gerenciamento de Acesso de TIC.	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES				
A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço . O atendimento será comprovado após fechamento , pela CONTRATADA , da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização . A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço , considerando o atendimento como encerrado ou não. A tarefa só será incluída em fatura, após encerramento pela equipe de fiscalização . Caso a equipe de fiscalização não declarar a tarefa como encerrada , a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização , considerando o ANS (Acordo de Nível de Serviços) . Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demand a poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização . A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do ANS . O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo ou superior em andamento na área de TIC e experiência mínima de 6 (seis) meses em software				
Memória de cálculo: Cadastrar/alterar perfil de acesso = 6.171 (1865440)(2019)[514,25 média/mês]+5.107 (1865442) (01/01-13/09/2020)[638,37 média/mês] = 11.278 [563,90 média/mês(2019 e 2020) [20 meses] x 12 meses = 6.767 * Este serviço (Cadastrar, alterar e excluir perfil de acesso) não é previsto no catálogo atual de serviços da STIC , os atendimentos para este serviço são cadastrado como serviço (Cadastrar/alterar perfil de acesso). **Foi estipulado 10% de 6.767 para especificar a quantidade de USTs anual, para este serviço. *** Como este serviço não existe no catálogo atual, esse quantitativo foi especificado de acordo com a experiência de atendimento atual, dentro da categoria (Cadastrar/alterar perfil de acesso).				

Base para definição do custo unitário da UST:

A atividade 01 desta tarefa é considerada de esforço equiparado a atividade 02 da tarefa S-01 - CADASTRAR USUÁRIO, pois esta atividade tem procedimentos equiparados na sua execução, em comparação com um cadastro de usuário. É considerado de complexidade intermediária, pois se trata de procedimento operacional variável, e exige conhecimento especializado para executá-la.

Assim, definimos que esta atividade tem o esforço equiparado ao da atividade 02 da tarefa S-01 - CADASTRAR USUÁRIO: 0,4 UST;

R-01 - SOBRE AVISO PARA PLANTÃO

TIPO:	ROTINEIRA
Custo Unitário em UST:	2,0
Previsão de Consumo Anual:	2.694
Custo Final Previsto em UST:	5.388

Categoria: Requisição de serviço.

Objetivo: Disponibilizar técnico para executar check-list de verificação de disponibilidade de sistemas, e atendimento de suporte e acompanhamento exclusivo para plantão, permitindo a execução dos trabalhos dos usuários internos de TIC.

Descrição: Disponibilizar técnico para executar check-list de verificação de disponibilidade de sistemas, e atender as demandas de TIC que surgirem durante o período de plantão, em conformidade com a Resolução N. 035/2016 - PR e atualizações, assim como, efetuar pronto atendimento, se necessário, deslocando-se para o local da demanda.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total
01	I	Executar o check-list e atender as ordens de serviços relacionadas ao plantão.	1,0xI	2,0

CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST

(*) JB - Baixa; I - Intermediária.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE

EXIGIDOS

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO
Check-list realizado.
Indicador 1: Incidentes causados pela contratada;
Indicador 2: Problemas causados pela contratada;
Indicador 3: Pontualidade;
Indicador 4: Atendimento telefônico;
Indicador 5: Satisfação do usuário.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço.

O atendimento será comprovado após fechamento, pela CONTRATADA, da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização.

A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço, considerando o atendimento como encerrado ou não.

A tarefa só será incluída em fatura, após encerramento pela equipe de fiscalização.

Caso a equipe de fiscalização não declarar a tarefa como encerrada, a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização, considerando o ANS (Acordo de Nível de Serviços).

Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demanda poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização.

A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam ser

resoluções dentro do ANS.

O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo ou superior em andamento na área de TIC e experiência mínima de 12 (doze) meses em software, rede e hardware. Manter técnico de sobreaviso fora do horário de expediente do Ganha Tempo para suporte do plantão.

Memória de cálculo:

Horário previsto para execução do plantão

Seg: 00:00 as 07:00 e das 19:00 as 24:00 = 12:00 horas;

Ter: 00:00 as 07:00 e das 19:00 as 24:00 = 12:00 horas;

Qua: 00:00 as 07:00 e das 19:00 as 24:00 = 12:00 horas;

Qui: 00:00 as 07:00 e das 19:00 as 24:00 = 12:00 horas;

Sex: 00:00 as 07:00 e das 19:00 as 24:00 = 12:00 horas;

Sab: 00:00 as 24:00 = 24:00 horas;

Dom: 00:00 as 24:00 = 24:00 horas.

Total de horas de plantão em uma semana sem feriado: 108 horas; 108

horas X 4 semanas/mês = 432 horas/mês;

432 horas/mês X 12 meses/ano = 5.184 horas/ano.

Nos feriados, o plantão será de 24:00.

Com base no decreto nº 763, de 21 e dezembro de 2020.

1º de janeiro Confraternização Universal - feriado nacional;

16 de fevereiro Carnaval - ponto facultativo;

17 de fevereiro Carnaval - ponto facultativo;

18 de fevereiro (quarta-feira) Cinzas;

02 de abril (sexta-feira) Paixão de Cristo - feriado nacional;

21 de abril (quarta-feira) Tiradentes - feriado nacional;

1º de maio (sábado) Dia Mundial do Trabalho - feriado nacional;

03 de junho (quinta-feira) Corpus Christi - ponto facultativo;

07 de setembro (terça-feira) Independência do Brasil - feriado nacional;

12 de outubro (terça-feira) Nossa Senhora Aparecida - feriado nacional;

28 de outubro (quinta-feira) Comemoração Dia do Servidor Público - ponto facultativo;

02 de novembro (terça-feira) dia de Finados - feriado nacional;

15 de novembro (segunda-feira) Proclamação da República - feriado nacional;

20 de novembro (sábado) Consciência Negra - feriado estadual;

24 de dezembro (sexta-feira) - ponto facultativo;

25 de dezembro (sábado) Natal - feriado nacional;

31 de dezembro (sexta-feira) - ponto facultativo.

Considerando que, se o feriado for em um dia de semana, acrescenta-se mais 12:00 a previsão de plantão, somados a previsão de todos os feriados (17), temos a seguinte previsão:

5.184 horas/ anuais + 204 horas/feriados = 5.388 anuais.

Base para definição do custo unitário da UST:

A atividade 01 desta tarefa é considerada de esforço equiparado ao da atividade 02 da tarefa S-18 - SISTEMA OPERACIONAL: INSTALAR, REPARAR OU CORRIGIR, considerando que o tempo para instalar um Sistema Operacional é de aproximadamente 1 (uma) hora, em comparação, esta atividade tem seu esforço baseado na disponibilidade de funcionário(a) da CONTRATADA e no tempo e variações dos tipos de demandas que chegarão durante o horário de plantão. O valor unitário da UST foi calculado, com base na disponibilidade de uma pessoa e no esforço de execução de uma tarefa durante o período de 1(uma) hora.

É considerado de complexidade intermediária, pois exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem esforço equiparado ao da atividade 02 da tarefa S-18 - SISTEMA OPERACIONAL: INSTALAR, REPARAR OU CORRIGIR: 1,0 UST.



R-02 - ACOMPANHAMENTO DAS TRANSMISSÕES (PREGÃO, LIVES, ETC.)				
Quadro estimativo				
TIPO:	ROTINEIRA			
Custo Unitário em UST:	2,0			
Previsão de Consumo Anual:	698			
Custo Final Previsto em UST:	1.396			
Categoria:				
Requisição de serviço.ANS:				
Objetivo: Executar check-list de verificação da solução de TIC antes do início das transmissões, e disponibilizar atendimento de suporte e acompanhamento exclusivo por tempo determinado.				
Descrição: Executar check-list de verificação da solução de TIC antes do início da transmissão, e acompanhá-las, prestando suporte técnico no que se refere a montagem e/ou desmontagem de equipamentos, atendimento a qualquer demanda, inclusive referente às dúvidas relacionadas à TIC para demandas de microinformática (microcomputadores, notebooks e periféricos, acesso e conectividade de rede, compatibilização de arquivos e outros).				
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade(*)	Atividade	Formulação do custo (Esforço x Complexidade)	Esforço total
01	I	Executar o check-list e acompanhar as transmissões	1,0x1	2,0
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				2,0
(* JB - Baixa; I - Intermediária.				
RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE				
EXIGIDOS		NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO		
Check-list realizado. Atendimento presencial, e executar todas as demandas durante o período da transmissão, em conformidade com as especificações do solicitante.		Indicador 1: Incidentes causados pela contratada; Indicador 2: Problemas causados pela contratada; Indicador 3: Pontualidade; Indicador 4: Atendimento telefônico; Indicador 5: Satisfação do usuário.		
A execução deve cumprir os indicadores.				
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES				
A tarefa será representada por uma Ordem de Serviço no Sistema de Gestão de Serviço . O atendimento será comprovado após fechamento , pela CONTRATADA , da Ordem de Serviço e o aceite da equipe de fiscalização . A equipe de fiscalização inserirá, no mínimo, um andamento em cada Ordem de Serviço , considerando o atendimento como encerrado ou não. A tarefa só será incluída em fatura, após encerramento pela equipe de fiscalização . Caso a equipe de fiscalização não declarar a tarefa como encerrada , a CONTRATADA deverá solucionar os questionamentos levantados pela equipe de fiscalização , considerando o ANS (Acordo de Nível de Serviços) . Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário de TIC não esteja disponível, a demand a poderá ser suspensa após registro das informações e com autorização da equipe de fiscalização . A CONTRATADA poderá pedir negociação de prazos para Ordens de Serviço que comprovadamente não possam ser resolvidas dentro do ANS . O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível médio completo ou superior em andamento na área de TIC e experiência mínima de 12 (doze) meses em hardware, rede e Software.				

Memória de cálculo:
Considerando as informações da Secretaria Judiciária de Segundo Grau na informação 1841729: 349 sessões ano X 4:00 horas, em média, a duração = 1.396 horas/ano de sessão.
Base para definição do custo unitário da UST:
A atividade 01 desta tarefa é considerada de esforço equiparado ao da atividade 02 da tarefa S-18 -SISTEMA OPERACIONAL: INSTALAR, REPARAR OU CORRIGIR, considerando que o tempo para instalar um Sistema Operacional é de aproximadamente 1 (uma) hora, em comparação, esta atividade tem seu esforço baseado na disponibilidade de funcionário(a) da CONTRATADA e no tempo e variações dos tipos de demandas que chegarão durante a realização da transmissão. O valor unitário da UST foi calculado, com base na disponibilidade de uma pessoa e no esforço de execução de uma tarefa durante o período de 1(uma)hora.
É considerado de complexidade intermediária, pois exige conhecimento especializado para executá-la. Assim, definimos que esta atividade tem esforço equiparado ao da atividade 02 da tarefa S-18 - SISTEMA OPERACIONAL: INSTALAR, REPARAR OU CORRIGIR: 1,0 UST.