



PREGÃO PRESENCIAL Nº 51/2009 – Sesi/DN

Processo SAP nº. 008974/2009 e CIA 008269/2009.	Tipo: Menor Preço Global
Abertura: 28/10/2009	Horário: 15h
Local: SBN, Quadra 01, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 2º andar, CEP 70040-903, Brasília (DF) - Fones 61 3317.9880 – FAX 61 3317-9124	

A Entidade Nacional abaixo relacionada, que integra o Sistema Indústria, por intermédio da Comissão Permanente de Licitação (CPL), torna pública a realização de licitação, pela modalidade **PREGÃO PRESENCIAL**, do tipo **Menor Preço Global**, que se regerá pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi, devidamente publicado no DOU de 16/09/1998, com as posteriores alterações publicadas em 26/10/2001, 11/11/2002 e 24/02/2006, bem como, pelas disposições deste Instrumento Convocatório e de seus anexos.

✓ **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – DEPARTAMENTO NACIONAL – Sesi/DN**

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de *Service Desk de Primeiro Nível* para os sistemas **SGRSI – Sistema de Gestão de Risco Saúde da Indústria e **S4 – Sistema Sesi em Segurança e Saúde do Trabalho**.**

1.1.1. Para a prestação de serviços de ***Service Desk de Primeiro Nível*** foi estimada uma média de esforço mensal de 792 (setecentas e noventa e duas) horas, totalizando 9.504 (nove mil quinhentas e quatro) horas anuais.

1.1.2. As horas indicadas no item 1.1.1 acima são estimadas, baseada no uso destes serviços nos últimos 12 (Doze) meses, e será utilizada sob demanda, sem qualquer obrigação por parte do Sesi/DN em executá-las a menor ou a maior.

1.1.3. Para a prestação dos serviços de ***Service Desk de Primeiro Nível*** será considerada uma franquia de 264 (duzentas e sessenta e quatro) horas por mês, considerando o horário de atendimento definido no item **1.2.18.** deste Edital.



1.2. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

1.2.1. A Prestação de serviços de **Service Desk de Primeiro Nível** prevê a disponibilização de uma Central de Atendimento para atendimento às demandas de dúvidas e suporte nos sistemas **SGRSI** e **S4** utilizados pelo **SESI** - Departamento Nacional e Departamentos Regionais.

1.2.2. Uma das principais premissas deste serviço é que as demandas sejam recebidas e analisadas por uma equipe de atendimento centralizado (**primeiro nível**). Caso este **primeiro nível** de atendimento não seja capaz de resolvê-las, deverá encaminhá-las para outros níveis de atendimento (segundo nível, terceiro nível e nível de suporte técnico).

1.2.2.1. Entende-se por **primeiro nível** de atendimento o grupo de pessoas alocadas para receber quaisquer chamados oriundos de usuários em busca de ajuda para algum tipo de problema, suporte ou dúvida decorrentes dos sistemas **SGRSI** e **S4**.

1.2.2.2. Entende-se por **segundo nível** de atendimento o grupo de pessoas alocadas para receber os chamados encaminhados pelo primeiro nível, conforme especificação de *SCRIPTS* de atendimento, com o objetivo de solucionar os problemas relacionados ao negócio, propriamente dito, por meio de especialistas distribuídos nos Departamentos Regionais do Sesi.

1.2.2.3. Entende-se por **terceiro nível** de atendimento o grupo de pessoas alocadas para receber os chamados encaminhados pelo primeiro ou segundo nível, conforme especificação de *SCRIPTS* de atendimento, com o objetivo de solucionar os problemas relacionados ao negócio, propriamente dito, por meio de especialistas distribuídos no Departamento Nacional do Sesi.

1.2.2.4. Entende-se por **nível de suporte técnico**, o grupo de pessoas definidas pela **Entidade Licitadora** que estarão responsáveis pelo atendimento específico de suporte técnico aos sistemas **SGRSI** e **S4**.

1.2.3. Os solicitantes (ou relatores) entrarão em contato com a Central de Atendimento através da abertura de chamados via Sistema Web ou via Telefone, mecanismos estes que serão disponibilizados pela **Empresa Licitante** e às expensas desta.



1.2.4. Entende-se por solicitantes (ou relatores) as pessoas usuárias dos sistemas **SGRSI** e **S4** que, pela identificação de alguma questão técnica ou incerteza na operação, necessitam entrar em contato com o serviço de **Service Desk** (Central de Atendimento) de **Primeiro Nível**, a fim de buscar a solução do problema.

1.2.5. Deverão ser criados Grupos para cada área de especialidade (no mínimo Suporte de Infra-Estrutura Tecnológica de HW e SW, Metodologia, Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho).

1.2.5.1. Ao receber um chamado, o grupo de especialistas determinará a melhor solução, podendo encerrar diretamente o chamado ou devolvê-lo para encerramento pelos atendentes.

1.2.6. A solução deverá estar disponível na “Base de Conhecimentos”, para consultas futuras pelo **Primeiro Nível**.

1.2.6.1. As soluções poderão ser publicadas na *Web*, conforme conveniência, para consulta dos relatores e/ou dos especialistas.

1.2.7. Conforme configuração, os relatores poderão validar o atendimento do chamado. Ou ainda, caso esteja configurada, realizar uma pesquisa de satisfação pode ser montada para tipos de chamados pré-determinados.

1.2.8. O controle do nível de serviço deverá ser efetuado automaticamente, conforme grau de necessidade, através da parametrização do Software, pela combinação de vários objetos relacionados ao incidente, tais como tipo de incidente, item de configuração, nome relator, etc.

1.2.9. Mensalmente, deverão ser fornecidas estatísticas a respeito da atuação da Central de Atendimento.

1.2.9.1. A geração das estatísticas deverá ser liberada à coordenação da **Entidade Licitadora** sem restrição de funcionalidades, e poderá ser executada on-line.

1.2.10. A qualquer tempo, a pedido da **Entidade Licitadora**, a **Empresa Licitante** deverá, também, fornecer as referidas estatísticas a respeito da atuação da Central de Atendimento.

1.2.11. A definição dos Processos de Atendimento para os Sistemas **SGRSI** e **S4** deverá ocorrer, logo após a assinatura do contrato, a pedido da **Entidade Licitadora**, conjuntamente entre a **Entidade Licitadora** e a **Empresa Licitante**.



1.2.11.1. No processo será definido ainda o fluxo de atendimento entre Solicitante (Departamento Nacional e Departamentos Regionais da **Entidade Licitadora**), Central de Atendimento **SGRSI** e **S4** e Área Executiva (DN, DR, CONTRATADA).

1.2.12. No **Atendimento de Primeiro Nível** de suporte técnico (HW e SW) e *How to Use* aos Sistemas **SGRSI** e **S4**, todos os chamados deverão ser direcionados para o primeiro nível na Central de Suporte. A partir da análise do chamado, os atendentes poderão resolvê-los, consultando a “Base de Conhecimentos”, ou encaminhá-los para especialistas no Departamento Nacional do Sesi ou nos Departamentos Regionais do Sesi, ou ainda, para a equipe técnica responsável pelo Desenvolvimento do Sistema **SGRSI** e **S4**.

1.2.13. O Catálogo de Serviços a serem prestados pela **Empresa Licitante** para Atendimento de **Primeiro Nível** está listado a seguir:

1.2.13.1. Serviços Receptivos de Primeiro Nível - Os profissionais de atendimento deverão **reativamente**:

- a. Registrar todos os chamados e contatos com usuários no Sistema de Gestão de Suporte, com os atributos necessários à geração de relatórios/consultas gerenciais e operacionais, especificando os tipos de atendimentos, as falhas e suas causas, os perfis e as principais necessidades por usuários;
- b. Registrar, monitorar e controlar os chamados encaminhados aos outros níveis;
- c. Informar, sugerir, orientar e esclarecer dúvidas quanto ao uso, configuração, funcionalidades e facilidades disponíveis nos sistemas **SGRSI** e **S4**;
- d. Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas **SGRSI** e **S4**;
- e. Quando solicitados, fornecer detalhes quanto aos procedimentos já efetuados em relação aos Chamados, para os demais níveis;
- f. Auxiliar na Implantação (Instalar/Atualizar/Configurar) dos sistemas; e
- g. Desenvolver *SCRIPTS* de atendimento.

1.2.13.2. Serviços Ativos de Primeiro Nível - Os profissionais de atendimento deverão **pró - ativamente**:

- a. Monitorar e controlar os chamados encaminhados aos outros níveis;
- b. Auxiliar na Implantação dos sistemas e suas atualizações;
- c. Posicionar ao usuário de um determinado chamado sobre seu andamento, fornecendo esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro, através do contato telefônico ou e-mail;
- d. Entrar em contato com os usuários que deixaram mensagens gravadas no sistema de telefonia;



e. Realizar pesquisa de satisfação.

1.2.14. Os canais de comunicação, que correspondem aos meios de contato disponíveis para o atendimento ao usuário, deverão ser disponibilizados pela **Empresa Licitante** para o Atendimento de **Primeiro Nível**, com a seguinte descrição:

1.2.14.1. Serviço 0800 ou outro tipo de serviço de telecomunicações compatível, cujo custo ficará sob responsabilidade da contratada; e

1.2.14.2. Sistema de gestão de chamados via Sistema *Web*.

1.2.15. Os custos de instalação, implantação e utilização dos canais de comunicação deverão estar incluídos na formação dos preços da Prestação de Serviços de Atendimento de **Primeiro Nível** de Suporte Técnico (HW e SW) e *How to Use* aos Sistemas **SGRSI** e **S4**.

1.2.16. A qualificação dos profissionais para o Atendimento de **Primeiro Nível** deverá obedecer aos seguintes critérios:

- a. Segundo grau completo;
- b. Experiência mínima de 1 (um) ano em atividade de Atendimento de **Primeiro Nível** a Sistemas;
- c. Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- d. Domínio de técnicas de tele-atendimento ou telemarketing receptivo e ativo;
- e. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- f. Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- g. Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e
- h. Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento.

1.2.17. O horário para o Atendimento de **Primeiro Nível** da **Empresa Licitante** deverá ocorrer, diariamente, de segunda-feira a domingo, no período das 07h30min (sete horas e trinta minutos) às 19h30min (dezenove horas e trinta minutos), conforme horário de Brasília.

1.2.18. As horas utilizadas em horário **não comercial** serão computadas da seguinte maneira:



- a. De segunda à sexta-feira das 19h30min (dezenove horas e trinta minutos) às 22h00min (vinte e duas horas), cada hora prestada será multiplicada por 1,5;
- b. As horas utilizadas em horário **não comercial**, poderão, a pedido do CONTRATANTE, ser utilizadas de segunda à sexta-feira das 19h30min (dezenove horas e trinta minutos) às 22h00min (vinte e duas horas), sendo que cada hora prestada será multiplicada por 1,5.

1.2.19. As Licenças de Uso, Suporte e *Upgrade* dos Softwares, necessários para operação da Central de Atendimento, deverão atender aos requisitos mínimos, conforme itens constantes do **ANEXO IA** “Características Mínimas da Solução de Software de *Service Desk*”.

1.2.20. Os custos de Software deverão abranger Licenciamento, Suporte e *Upgrade* e deverão estar incluídos na formação dos preços da Prestação de Serviços de Atendimento de **Primeiro Nível** de Suporte Técnico (HW e SW) e *How to Use* aos Sistemas **SGRSI** e **S4**.

1.2.21. A **Empresa Licitante** deverá realizar treinamento e consultoria para implantação da Central de Atendimento, de acordo com todas as especificações definidas neste edital e no Termo de Referência.

1.2.22. A **Empresa Licitante** deverá fornecer toda a infra-estrutura necessária para a implantação da Central de Atendimento, incluindo hospedagem de HW e SW - Hospedagem da Solução necessária para estabelecimento do **Primeiro Nível**, abrangendo toda a estrutura de *Hardware* e *Software*, local e pessoal.

1.2.22.1. O custo do item 1.2.22 acima deverá estar incluído na formação dos preços da Prestação de Serviços de Atendimento de **Primeiro Nível** de Suporte Técnico (HW e SW) e “*How to Use*” aos Sistemas **SGRSI** e **S4**.

1.2.23. Conteúdos das bases de dados

1.2.23.1. Com relação aos serviços de elaboração e atualização contínua da Base de Conhecimento e *SCRIPTS* de Atendimento de **Primeiro Nível**, temos:

- a. A **Empresa Licitante** deverá estruturar e manter, continuamente e com o apoio e aprovação prévia da **Entidade Licitadora**, todos os *SCRIPTS* de Atendimento e a “Base de Conhecimentos”, que contemplarão todas as soluções de problemas e respostas padronizadas;



- b. A empresa **Empresa Licitante** manterá atualizada a documentação da estrutura de dados da “Base de Conhecimentos” e fornecerá à **Entidade Licitadora**, quando solicitado, cópia atualizada dos esquemas e das descrições;
- c. Todo o seu conteúdo gerado, bem como a documentação de uso, será de propriedade da **Entidade Licitadora**;
- d. A seu critério, a **Entidade Licitadora** poderá solicitar à empresa **Empresa Licitante** a migração de todos os objetos contidos na “Base de Conhecimentos” para equipamentos integrantes de sua rede;
- e. Quando solicitado, a **Empresa Licitante** deverá exportar os registros da “Base de Conhecimentos referentes aos produtos específicos da **Entidade Licitadora** em formato TXT;
- f. A **Empresa Licitante** concorda que os direitos autorais e propriedade intelectual dos *SCRIPTS* e da Base de Conhecimento serão de propriedade do **Entidade Licitadora** quando do término deste contrato.

1.2.24. A empresa vencedora do certame deverá seguir a política de segurança da informação da **Entidade Licitadora**.

2. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1. Não poderá participar da presente licitação:

- a. Consórcio de pessoas jurídicas.
- b. Pessoa jurídica impedida de licitar ou de contratar com qualquer uma das entidades que integrem o Sistema Indústria (CNI, SESI/DN, SENAI/DN e IEL/NC).
- c. Pessoa jurídica em processo de recuperação judicial ou em processo falimentar.
- d. Pessoa jurídica cujos diretores, responsáveis legais ou técnicos, membros de conselho técnico, consultivo, deliberativo ou administrativo ou sócio, sejam dirigentes ou empregados da Entidade Licitadora.
- e. Simultaneamente, pessoa jurídica do mesmo grupo econômico, sociedades coligadas, controladoras e suas respectivas controladas e empresas cujos sócios, cotistas ou diretores, sejam as mesmas pessoas de outra que esteja participando desta licitação e ainda seus cônjuges ou parentes em primeiro grau.
- f. Pessoa jurídica cujos empregados, consultores, técnicos ou dirigentes tenham colaborado, de qualquer forma, na elaboração deste Instrumento Convocatório e de seus Anexos.



2.1.1 - Na hipótese da alínea "e" deste item, haverá a desclassificação de todas as licitantes impedidas, salvo se permanecer apenas uma, ante a desistência das demais.

2.2. A licitante poderá se fazer representar nesta licitação por meio de pessoa física devidamente credenciada, nos termos do instrumento constante do **Anexo II - Carta de Credenciamento** - deste Instrumento Convocatório ou Procuração que deverá ser apresentada à CPL **fora dos envelopes relacionados no item 2.4 abaixo**.

2.2.1. No caso da Carta de Credenciamento ou Procuração Privada, a licitante deverá entregar à CPL uma cópia autenticada do Contrato Social, ou instrumento equivalente, que comprove a legitimidade de poderes da pessoa que a tiver assinado.

2.2.2. Caso o representante da empresa, na sessão, seja sócio, este deverá apresentar a cópia do contrato social e a cópia da cédula de identidade, não havendo necessidade da Carta de Credenciamento.

2.2.3. A ausência da Carta de Credenciamento ou documento similar (conforme especificado no item **2.2.** não impede a participação da licitante, mas, obsta a manifestação de representante.

2.2.4. O não credenciamento e não comparecimento de representante não inabilita a licitante, tampouco impede o prosseguimento das fases do certame.

2.3. Nenhuma pessoa, ainda que munida de procuração, poderá representar mais de uma licitante, sob pena das demais outorgantes perderem o seu direito à representação nas sessões públicas.

2.4. As licitantes, no dia, hora e local designados no preâmbulo, apresentarão toda a documentação exigida por este Instrumento Convocatório em 02 (dois) envelopes – A e B - lacrados, distintos e opacos, identificados no lado externo pelo nome da licitante e número da licitação, com os seguintes conteúdos:

- **ENVELOPE "A" – PROPOSTA DE PREÇO**

- Pregão Presencial Nº /2009
- NOME DA LICITANTE: (Identificação da licitante)
- CNPJ DA LICITANTE:

- **ENVELOPE "B" – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**



- Pregão Presencial N° /2009
- NOME DA LICITANTE: (Identificação da licitante)
- CNPJ DA LICITANTE:

2.5. A participação na presente licitação implica na aceitação integral e irrevogável dos termos e condições deste Edital e dos seus Anexos, bem como do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi.

3. DA HABILITAÇÃO - ENVELOPE “B”

3.1. Somente poderão participar desta licitação pessoas jurídicas legalmente estabelecidas no País, cujo objeto social expresse no estatuto ou no contrato social especifique atividade pertinente e compatível com o objeto da presente licitação.

3.2. Para os fins de habilitação, todas as licitantes deverão apresentar os documentos relacionados neste tópico, na sua versão original ou em cópia autenticada, entregues, preferencialmente, na mesma ordem em que eles se encontram aqui descritos e com a identificação pelo número de cada um dos itens.

3.2.1. Os documentos relativos à habilitação jurídica da licitante que já tiverem sido apresentados por ocasião do credenciamento ficam dispensados de serem inseridos no envelope de habilitação.

3.3. Os documentos apresentados em cópias simples deverão ser autenticados em cartório ou acompanhados de suas respectivas vias originais para serem conferidos pela Comissão Permanente de Licitação, exceto aqueles obtidos pela internet.

3.3.1. Todas as certidões apresentadas deverão ter sido emitidas em no máximo 60 (sessenta) dias anteriores à data da abertura do certame, caso não possuam prazo próprio de validade.

3.4. A CPL poderá efetuar diligências a fim de comprovar a veracidade das informações e dos documentos apresentados pelas licitantes, inclusive quanto à regularidade fiscal que poderá ser comprovada mediante pesquisa nos sítios oficiais na internet.

3.5. Serão inabilitadas as empresas que não tenham atendido às condições estabelecidas neste item.



✓ **Habilitação Jurídica**

3.6. Para fins de habilitação jurídica, a licitante deverá apresentar:

3.6.1 - Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado.

3.6.1.1 - As sociedades, qualquer que seja a forma jurídica, administradas por pessoa(s) designada(s) em separado do ato constitutivo, deverão apresentar o ato de designação respectivo, devidamente averbado no Registro Público competente.

✓ **Qualificação Técnica**

3.7. Para fins de habilitação da qualificação técnica, a licitante deverá apresentar:

3.7.1 Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente com o objeto da licitação, por meio da apresentação de 01 (um) ou mais atestados, fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, de que já prestou por no mínimo 2 (dois) anos, serviços de atendimento de primeiro nível de Central de Atendimento utilizando, para gestão e controle do processo, Software para operação da Central de Suporte que atenda aos quesitos do ANEXO IA “Características Mínimas da Solução de Software de Service Desk”.

3.7.1.1. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter as seguintes informações:

- a. Nome, CNPJ e endereço completo do emitente da certidão;
- b. Período de realização dos trabalhos (mês/ano até mês/ano);
- c. Número de horas diárias utilizadas para a realização dos trabalhos;
- d. Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce junto à emitente);

3.7.2 Qualquer informação incompleta ou inverídica constante dos documentos de capacitação técnica apurada pela CPL, mediante simples conferência ou diligência, implicará na inabilitação da respectiva licitante.

✓ **Qualificação Econômico-Financeira**

3.8. Para fins de habilitação econômico-financeira, a licitante deverá apresentar:



3.8.1. Certidão negativa de falência, concordata ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica no prazo de validade.

✓ **Regularidade Fiscal**

3.9. Para fins de regularidade fiscal, a licitante deverá apresentar:

3.9.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).

3.9.2. Prova de regularidade fiscal, mediante apresentação de certidão negativa ou positiva com efeitos negativos, com a Fazenda Nacional, Estadual e Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

3.9.2.1. Certidão conjunta expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, referente aos tributos federais e à Dívida Ativa da União, por elas administrados, no âmbito de suas competências. *(Decreto 6.106, de 30/04/2007).*

3.9.2.2. Certidão da Secretaria da Fazenda e Planejamento do Governo do Distrito Federal, para empresas sediadas em Brasília (DF).

3.9.2.3 Certidão do ICMS e/ou ISS, se houver, com as Fazendas Estadual e Municipal, respectivamente, para as empresas sediadas em outras localidades.

3.9.3 Certidão Negativa de Débitos – CND, ou positiva com efeitos negativos, relativa às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil.

3.9.4 Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), negativo ou positivo com efeitos negativos, expedido pela Caixa Econômica Federal.

4. DA PROPOSTA DE PREÇOS - ENVELOPE "A"

4.1. O Envelope "A" conterá a "Proposta de Preços", observando o modelo constante do Anexo III, datada, impressa e assinada, sem emendas, ressalvas ou entrelinhas.



4.2. As licitantes deverão indicar o prazo de validade das propostas, não inferiores 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da sua entrega.

4.3 A proposta deverá ser cotada por preço total, fixo e irrevogável, em moeda corrente nacional (Real), em algarismos e por extenso, incluindo todos os custos das obrigações da licitante, inclusive os tributários.

4.3.1. Para a cotação do preço, a licitante deverá levar em consideração que serão realizadas reuniões trimestrais de controle, totalizando 4 (quatro) reuniões por ano, nas dependências do Sesi/DN, em Brasília. As despesas de deslocamento para as reuniões serão de responsabilidade da **Empresa Licitante**, sem quaisquer custos adicionais para a **Entidade Licitadora**.

4.3.2. Será de responsabilidade da **Empresa Licitante** todas as despesas com diárias, passagens aéreas, hospedagens, deslocamento e alimentação dos seus consultores/prestadores de serviços para a execução dos serviços nas dependências da **Entidade Licitadora**, em Brasília/DF.

4.4. Na hipótese de discordância entre os preços apresentados, a cotação indicada por extenso prevalecerá sobre a numérica.

4.5. A empresa deverá indicar em sua proposta de preços, o banco de sua escolha, com a indicação do número da agência e da conta corrente para fins de pagamentos.

4.6. Com exceção do item 4.5, serão desclassificadas as empresas que não tenham atendido às condições estabelecidas neste Item.

5. DOS PROCEDIMENTOS

5.1. Os envelopes "A" e "B" deverão ser enviados ou entregues até o dia e hora indicados no preâmbulo deste Edital, no Edifício Roberto Simonsen, situado no SBN, Quadra 1, Bloco C, 1º andar, Brasília (DF), CEP 70040-903, aos cuidados da Gerência de Processos Licitatórios - GPL, sendo vedado o seu recebimento em momento posterior ou local diferente do previsto.

5.1.1. Recebidos os envelopes de todos os licitantes, eles serão rubricados no lacre por membro da Comissão de Licitação e por um representante de cada licitante presente



- **LANCES VERBAIS**

5.10. Após a classificação das propostas, terá início a fase de apresentação de lances verbais.

5.11. O pregoeiro realizará uma rodada de lances, convidando o autor da proposta de maior preço classificada a fazer o seu lance, e, em seguida, os demais classificados na ordem decrescente de preço.

5.12. Havendo lance, o pregoeiro realizará uma nova rodada, começando pelo autor da última proposta de maior preço, e assim sucessivamente, até que, numa rodada completa, não haja mais lance e se obtenha, em definitivo, a proposta de menor preço.

5.13. Só serão considerados os lances inferiores ao último menor preço obtido.

5.14. A licitante que não apresentar lance numa rodada não ficará impedida de participar de nova rodada, caso ela ocorra.

5.15. Não havendo lances verbais na primeira rodada, serão consideradas as propostas escritas de preço classificadas para esta fase.

5.16. O Pregoeiro, após declarar encerrada a fase de lances verbais, ordenará as propostas em ordem crescente de menor preço.

5.17. Será classificada como primeira colocada do certame a licitante que atender as condições do edital e apresentar o menor valor global. As demais licitantes, que atenderem às exigências de apresentação da Proposta de Preços, serão classificadas em ordem crescente.

- **DA PROPOSTA DE PREÇOS DEFINITIVA**

5.18. Ocorrendo lances verbais, a licitante vencedora deverá apresentar, em até 02 (dois) dias úteis seguintes à sessão que declarou a empresa vencedora, a Proposta de Preços Definitiva, no mesmo modelo do Anexo III.

5.19. Na hipótese da Proposta de Preços Definitiva contemplar vários itens, o ajuste deverá ser realizado de forma linear sobre os preços unitários, sobre o preço total do item e sobre o valor global, aplicando-se o mesmo desconto, de modo que a Proposta de Preços Definitiva reflita a redução de preço proporcionada pelo lance vencedor.



• EXAME DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.20. Após a classificação da Proposta de Preço, a CPL procederá à abertura dos Documentos de Habilitação (Envelope B) exclusivamente da licitante classificada como primeira colocada.

5.21. Se entender necessário, a CPL poderá suspender a sessão para exame dos documentos de habilitação, sendo que a sua decisão deverá ser lavrada em Ata própria e divulgada às licitantes participantes diretamente, ou por publicação numa das formas previstas no § 1º do art. 5º do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi, ou ainda por qualquer outro meio formal.

5.22. Após esta divulgação, todas as licitantes participantes do certame serão consideradas intimadas da decisão, iniciando-se a partir desta data o prazo recursal.

5.23. Se a licitante classificada em primeiro lugar for inabilitada, proceder-se-á à abertura do envelope de habilitação da licitante classificada em segundo lugar. Caso não ocorra a habilitação da licitante classificada em segundo lugar, a CPL prosseguirá na abertura do Envelope "B" das classificadas seguintes, observando o mesmo procedimento deste item.

6. DO JULGAMENTO

6.1. Para o efeito do julgamento das propostas levar-se-á em conta, no interesse da Entidade Licitadora, o menor preço global.

7. DOS RECURSOS

7.1. Somente caberão recursos escritos e fundamentados da decisão que declarar o vencedor (artigo 22 do RLC), no prazo de 02 (dois) dias úteis contados da comunicação desta decisão, os quais serão dirigidos, por intermédio da CPL, ao Diretor Superintendente do Sesi.

7.2. A licitante que puder vir a ter a sua situação efetivamente prejudicada em razão de recurso interposto poderá sobre ele se manifestar no mesmo prazo recursal de 02 (dois) dias úteis, que correrá da comunicação da interposição do recurso, conforme disposto no § 3º art. 22, do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi.

7.3. Os recursos serão julgados pelo Diretor Superintendente do Sesi ou por quem este delegar competência nos termos do artigo 23 do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi.

7.4. O provimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

7.5. Os recursos terão efeito suspensivo.



7.6. Os recursos deverão ser apresentados por meio de petição circunstanciada e protocolados no horário de 09h às 18h, exclusivamente na GPL – Gerência de Processos Licitatórios, situada no SBN, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 1º andar, Brasília (DF).

7.6.1. Não serão considerados os recursos protocolados fora do horário e em local diferente do indicado no item 7.6.

8. DA HOMOLOGAÇÃO, ADJUDICAÇÃO, ASSINATURA DO CONTRATO, GARANTIA CONTRATUAL E VIGÊNCIA

8.1. A adjudicação do objeto deste certame dar-se-á após julgamento final e conseqüente homologação do procedimento, indicando a licitante vencedora.

8.2. A Entidade Licitadora convocará a licitante vencedora para assinar o contrato, consignando na convocação a data, hora e local determinados para esse fim.

8.2.1. Verificada a recusa em assinar o contrato, a Entidade poderá convocar as demais licitantes, obedecida a ordenação final, realizada pela Comissão de Licitação.

8.2.2. A licitante vencedora, no prazo de 10 (dez) dias contados da data de convocação para a assinatura do contrato, apresentará **garantia correspondente a 5% (cinco) do valor global estimado do contrato**, optando por uma das seguintes modalidades, a qual deve constar na Proposta de Preço:

- a. Caução em dinheiro;
- b. Fiança bancária;
- c. Seguro garantia.

8.2.3. A **CONTRATADA** manterá a garantia de execução do contrato durante todo o prazo contratual, prorrogando-a, complementando-a ou substituindo-a, sempre com antecedência de 30 (trinta) dias à sua expiração.

8.2.4. A garantia deverá ser ajustada sempre que ocorrer o reajuste de preços ou eventuais diminuições de seu valor pela utilização nos casos previstos neste contrato.

8.2.5. A garantia só será liberada ou restituída após o término do contrato, desde que todas as obrigações tenham sido satisfatoriamente concluídas pela **CONTRATADA**.

8.2.6. A **CONTRATADA** somente poderá iniciar a prestação dos serviços após a apresentação da garantia contratual prevista no item 8.2.2.

8.3. O contrato será celebrado com a licitante vencedora deste certame pelo prazo de **12 (doze) meses**, podendo vir a ser prorrogado mediante acordo entre as partes, por intermédio de termo aditivo, observado o limite de 60 (sessenta) meses na forma do parágrafo único do artigo 26 do RLC do Sesi.

8.3.1. O contrato poderá ser aditado nas hipóteses de complementação ou acréscimo que se fizer no objeto do contrato, até 25 % (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado, quando for do interesse da Entidade Licitadora, nos termos do art. 30 do seu RLC.



9. DO PAGAMENTO

9.1. O pagamento dar-se-á no dia 22 (vinte e dois) do mês seguinte ao da prestação dos serviços, mediante depósito em conta bancária a ser indicada pela Contratada. Para tanto, caberá a esta apresentar a nota fiscal/fatura para as conferências e os atestados de recebimento pela área solicitante, com 10 (dez) dias de antecedência..

9.2. Caso a nota fiscal/fatura apresente alguma incorreção, o documento será devolvido à Contratada e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo em que durar a correção, sem quaisquer ônus adicionais para a **Entidade Licitadora**.

10. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

10.1. Para a avaliação dos serviços de *Service Desk* serão estabelecidos e utilizados Acordos de Nível de Serviço entre as partes, baseando-se nos indicadores e metas estabelecidos **no item 7 do Termo de Referência**.

11. DAS PENALIDADES

11.1. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o Contrato, dentro do prazo estipulado, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o à multa de 10% (dez por cento) do valor global do contrato.

11.2. As penalidades decorrentes do descumprimento das cláusulas contratuais estão inseridas no Anexo IV – Minuta do Contrato.

12. DAS FONTES DE RECURSOS

12.1. As despesas correrão por conta dos seguintes Códigos Orçamentários:

- ✓ 02.02.02.04 - UNISAUDE
- ✓ 3.07.08.01.99.01 – Incorp. de Tecnologia Serviços de Saúde

13- DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Quaisquer pedidos de esclarecimentos em relação a eventuais dúvidas de interpretação do presente Instrumento Convocatório deverão ser dirigidos, por escrito, à CPL até o dia **23/12/2009**, no SBN, Edifício Roberto Simonsen, Quadra 01, Bloco C, 1º andar, das 9h às 12h e das 14h às 18h ou por intermédio do endereço eletrônico licitacoes@cni.org.br.

13.2. Somente a CPL dirimirá as dúvidas e omissões decorrentes deste Instrumento Convocatório e seus Anexos, por escrito, aos pedidos de esclarecimentos sobre a licitação, que serão feitos diretamente ao consultante e também poderão ser divulgadas às demais empresas convidadas.

13.3. Serão inabilitadas as licitantes e/ou desclassificadas as propostas que não tenham atendido as condições estabelecidas neste Instrumento Convocatório e seus Anexos.

13.4. A Entidade Licitadora se reserva o direito de cancelar esta licitação antes da assinatura do contrato, mediante prévia justificativa, sem que caiba às licitantes qualquer recurso, reclamação ou indenização (art. 40 do RLC).



13.5. A CPL poderá solicitar, a seu critério, esclarecimentos e informações complementares ou efetuar diligências, caso julgue necessário, visando melhor desempenhar suas funções institucionais, desde que disso não decorra a posterior inclusão de documentos que deveriam constar originariamente dos envelopes entregues pelas licitantes.

13.6. Qualquer alteração neste Edital será comunicada aos interessados pela mesma forma com que se deu a divulgação ao texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando a alteração não afetar a formulação das propostas. Neste último caso, as alterações serão publicadas exclusivamente na página da entidade na internet, no endereço www.sesi.org.br, sem necessidade de reabertura de prazos.

13.7. As empresas interessadas deverão manter-se atualizadas de quaisquer alterações e/ou esclarecimentos sobre o edital, através de consulta permanente ao endereço acima indicado, não cabendo às entidades licitadoras a responsabilidade pela não observância deste procedimento.

13.8. Entregues os envelopes A e B à Comissão Permanente de Licitação e desde que aberto pelo menos um deles, de qualquer um dos licitantes, não será mais permitida a desistência de participação no certame.

13.9. Das sessões públicas serão lavradas atas, as quais serão assinadas pelos membros da CPL e pelas licitantes presentes, se assim o desejarem, com os registros de todas as ocorrências.

13.10. Os envelopes dos licitantes ainda lacrados e não utilizados no certame serão disponibilizados para retirada no prazo de até 30 (trinta) dias contados da assinatura do contrato. Decorrido esse prazo poderá ser providenciada a sua destruição.

13.11. Fica eleito o Foro de Brasília (DF), para dirimir eventual controvérsia que decorra da presente licitação.

13.12. Constituem partes integrantes e complementares deste instrumento os seguintes anexos:

- ✓ Anexo I - Termo de Referência
- ✓ Anexo IA - Características Mínimas da Solução de Software de Service Desk
- ✓ Anexo II - Carta de Credenciamento – modelo.
- ✓ Anexo III - Modelo de Proposta de Preços
- ✓ Anexo IV - Modelo de Contrato

Brasília-DF, _____ de outubro de 2009.

Carlos Roberto Miguel
Comissão Permanente de Licitação



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de **Service Desk de Primeiro Nível** para os sistemas **SGRSI – Sistema de Gestão de Risco Saúde da Indústria e S4 – Sistema SESI em Segurança e Saúde do Trabalho**.

1.1.1. Para a prestação de serviços de **Service Desk de Primeiro Nível** foi estimada uma média de esforço mensal de 792 (setecentas e noventa e duas) horas, totalizando 9.504 (nove mil, quinhentas e quatro) horas anuais.

1.1.1.1. As horas indicadas no item 1.1.1 acima são estimadas, baseada no uso destes serviços nos últimos 12 (doze) meses, e será utilizada sob demanda, sem qualquer obrigação por parte do **SESI/DN** em executá-las a menor ou a maior.

1.1.2. Para a prestação dos serviços será considerada uma franquia de 264 (duzentas e sessenta e quatro) horas por mês, considerando o horário de atendimento definido no item **3.21**. deste Termo de Referência.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. A adoção dos Sistemas **SGRSI - Sistema de Gestão de Risco Saúde da Indústria e S4 - Sistema SESI em Segurança e Saúde do Trabalho** por vários estados da federação aumentou de sobremaneira a demanda de Suporte, tanto no aspecto negocial (*How to Use*) quanto no aspecto técnico (HW e SW).

2.2. A implantação da Central de Atendimento de Primeiro Nível S4 e SGRSI visa concentrar as solicitações de suporte, dúvidas de operação dos sistemas e sugestões de melhorias.

2.3. Uma das premissas principais é que estas demandas sejam recebidas e analisadas pela equipe de atendimento centralizado e, caso o primeiro nível não seja capaz de resolvê-las, deverá encaminhá-las a outros níveis de atendimento (segundo nível, terceiro nível e nível de suporte técnico).

3. DO DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

3.1. A Prestação de serviços de **Service Desk de Primeiro Nível** prevê a disponibilização de uma “Central de Atendimento” para atendimento às demandas de dúvidas e suporte nos sistemas **SGRSI e S4** utilizados pelo **SESI - Departamento Nacional e Departamentos Regionais**.

3.2. Uma das principais premissas deste serviço é que as demandas sejam recebidas e analisadas por uma equipe de atendimento centralizado (**primeiro nível**). Caso o **primeiro nível** de atendimento não seja capaz de resolvê-las, deverá encaminhá-las para outros níveis de atendimento (segundo nível, terceiro nível e nível de suporte técnico).

3.3. Entende-se por **primeiro nível** de atendimento o grupo de pessoas alocadas para receber quaisquer chamados oriundos de usuários em busca de ajuda para algum tipo de problema, suporte ou dúvida decorrentes dos sistemas **SGRSI e S4**.



- 3.4.** Entende-se por **segundo nível** de atendimento o grupo de pessoas alocadas para receber os chamados encaminhados pelo primeiro nível, conforme especificação de *SCRIPTS* de atendimento, com o objetivo de solucionar os problemas relacionados ao negócio, propriamente dito, por meio de especialistas distribuídos nos Departamentos Regionais do Sesi.
- 3.5.** Entende-se por **terceiro nível** de atendimento o grupo de pessoas alocadas para receber os chamados encaminhados pelo primeiro ou segundo nível, conforme especificação de *SCRIPTS* de atendimento, com o objetivo de solucionar os problemas relacionados ao negócio, propriamente dito, por meio de especialistas distribuídos no Departamento Nacional do Sesi.
- 3.6.** Entende-se por **nível de suporte técnico**, o grupo de pessoas definidas pelo Departamento Nacional do Sesi que estará responsável pelo atendimento específico de suporte técnico aos sistemas **SGRSI** e **S4**.
- 3.7.** Os solicitantes (ou relatores) entrarão sempre em contato com a Central de Atendimento através da abertura de chamados via Sistema Web ou via Telefone, mecanismos estes que serão disponibilizados pela **Empresa Licitante** e às expensas desta.
- 3.8.** Entende-se por solicitantes (ou relatores) as pessoas usuárias dos sistemas **SGRSI** e **S4** que, pela identificação de alguma questão técnica ou incerteza na operação, necessitam entrar em contato com o serviço de **Service Desk** (Central de Atendimento) **de Primeiro Nível**, a fim de buscar resolução do problema.
- 3.9.** Deverão ser criados Grupos para cada área de especialidade (no mínimo Suporte de Infra-Estrutura Tecnológica de HW e SW, Metodologia, Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho).
- 3.9.1.** Ao receber um chamado o grupo de especialistas determinará a melhor solução, podendo encerrar diretamente o chamado ou devolvê-lo para encerramento pelos atendentes.
- 3.10.** A solução deverá estar disponível na “Base de Conhecimentos”, para consultas futuras pelo **Primeiro Nível**.
- 3.10.1.** As soluções poderão ser publicadas na Web, conforme conveniência, para consulta dos relatores e/ou dos especialistas.
- 3.11.** Conforme configuração, os relatores poderão validar o atendimento do chamado. Ou ainda, caso esteja configurada, realizar uma pesquisa de satisfação pode ser montada para tipos de chamados pré-determinados.
- 3.12.** O controle do nível de serviço deverá ser efetuado automaticamente, conforme grau de necessidade, através da parametrização do Software, pela combinação de vários objetos relacionados ao incidente, tais como tipo de incidente, item de configuração, nome relator, etc.
- 3.13.** Mensalmente, deverão ser fornecidas estatísticas a respeito da atuação da Central de Atendimento.
- 3.13.1.** A geração das estatísticas deverá ser liberada à coordenação do Departamento Nacional sem restrição de funcionalidades e poderá ser executada *on-line*.
- 3.14.** A qualquer tempo, a pedido da **Entidade Licitadora**, a **Empresa Licitante** deverá, também, fornecer as referidas estatísticas a respeito da atuação da Central de Atendimento.



3.15. A definição dos Processos de Atendimento para os Sistemas **SGRSI** e **S4** deverá ocorrer, logo após a assinatura do contrato, a pedido da **Entidade Licitadora**, conjuntamente entre a **Entidade Licitadora** e a **Empresa Licitante**.

3.15.1. No processo será definido ainda o fluxo de atendimento entre Solicitante (Departamento Nacional e Departamentos Regionais da **Entidade Licitadora**), Central de Atendimento **SGRSI** e **S4** e Área Executiva (DN, DR, CONTRATADA).

3.16. No Atendimento de **Primeiro Nível** de suporte técnico (HW e SW) e *How to Use* aos Sistemas **SGRSI** e **S4**, todos os chamados deverão ser direcionados para o primeiro nível na Central de Suporte. A partir da análise do chamado, os atendentes poderão resolvê-los, consultando a “Base de Conhecimentos”, ou encaminhá-los para especialistas no Departamento Nacional do Sesi ou nos Departamentos Regionais do Sesi, ou ainda, para a equipe técnica responsável pelo Desenvolvimento do Sistema **SGRSI** e **S4**.

3.17. O Catálogo de Serviços a serem prestados pela **Empresa Licitante** para Atendimento de **Primeiro Nível** está listado a seguir:

3.17.1. Serviços Receptivos de Primeiro Nível - Os profissionais de atendimento deverão reativamente:

- a. Registrar todos os chamados e contatos com usuários no Sistema de Gestão de Suporte, com os atributos necessários à geração de relatórios/consultas gerenciais e operacionais, especificando os tipos de atendimentos, as falhas e suas causas, os perfis e as principais necessidades por usuários;
- b. Registrar, monitorar e controlar os chamados encaminhados aos outros níveis;
- c. Informar, sugerir, orientar e esclarecer dúvidas quanto ao uso, configuração, funcionalidades e facilidades disponíveis nos sistemas **SGRSI** e **S4**;
- d. Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas **SGRSI** e **S4**;
- e. Quando solicitados, fornecer detalhes quanto aos procedimentos já efetuados em relação aos Chamados, para os demais níveis;
- f. Auxiliar na Implantação (Instalar/Atualizar/Configurar) dos sistemas; e
- g. Desenvolver *SCRIPTS* de atendimento.

3.17.2. Serviços Ativos de Primeiro Nível - Os profissionais de atendimento deverão pró - ativamente:

- a. Monitorar e controlar os chamados encaminhados aos outros níveis;
- b. Auxiliar na Implantação dos sistemas e suas atualizações;
- c. Posicionar ao usuário de um determinado chamado sobre seu andamento fornecendo esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro, através do contato telefônico ou e-mail;
- d. Entrar em contato com os usuários que deixaram mensagens gravadas no sistema de telefonia; e
- e. Realizar pesquisa de satisfação.

3.18. Os canais de comunicação, que correspondem aos meios de contato disponíveis para o atendimento ao usuário, deverão ser disponibilizados pela **Empresa Licitante** para o Atendimento de **Primeiro Nível**, seguem descritos a seguir:

3.18.1. Serviço 0800 (ou outro tipo de serviço de telecomunicações), cujo custo ficará sob responsabilidade da **Empresa Licitante**; e

3.18.2. Sistema de gestão de chamados via Sistema *Web*.



3.19. Os custos de instalação, implantação e utilização dos canais de comunicação deverão estar incluídos na formação dos preços da prestação de serviços de Atendimento de **Primeiro Nível** de Suporte Técnico (HW e SW) e *How to Use* aos Sistemas **SGRSI** e **S4**.

3.20. A qualificação dos profissionais para o Atendimento de **Primeiro Nível** deverá obedecer aos seguintes critérios:

- a. Segundo grau completo;
- b. Experiência mínima de 1 (um) ano em atividade de Atendimento de **Primeiro Nível** a sistemas;
- c. Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- d. Domínio de técnicas de tele-atendimento ou telemarketing receptivo e ativo;
- e. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- f. Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- g. Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e
- h. Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento.

3.21. O horário para o Atendimento de **Primeiro Nível** deverá ocorrer, diariamente, de segunda-feira a domingo, no período das 07h30min (sete horas e trinta minutos) às 19h30min (dezenove horas e trinta minutos), conforme horário de Brasília.

3.22. As horas utilizadas em horário não comercial serão computadas da seguinte maneira:

- a. De segunda à sexta-feira das 19h30min (dezenove horas e trinta minutos) às 22h00min (vinte e duas horas), cada hora prestada será multiplicada por 1,5;
- b. As horas utilizadas em horário **não comercial**, poderão, a pedido da Entidade Licitadora, ser utilizadas de segunda à sexta-feira das 19h30min (dezenove horas e trinta minutos) às 22h00min (vinte e duas horas), sendo que cada hora prestada será multiplicada por 1,5.

3.23. As Licenças de Uso, Suporte e *Upgrade* dos Softwares, necessários para operação da Central de Atendimento, deverão atender aos requisitos mínimos, conforme itens constantes do ANEXO IA "Características Mínimas da Solução de Software de *Service Desk*".

3.24. Os custos de Software deverão abranger Licenciamento, Suporte e *Upgrade* e deverão estar incluídos na formação dos preços da Prestação de Serviços de Atendimento de **Primeiro Nível** de Suporte Técnico (HW e SW) e *How to Use* aos Sistemas SGRSI e S4.

3.25. A **Empresa Licitante** deverá realizar treinamento e consultoria para implantação da Central de Atendimento, conforme todas as especificações definidas neste edital e no Termo de Referência.



3.26. A **Empresa Licitante** deverá fornecer toda a infra-estrutura necessária para a implantação da Central de Atendimento, incluindo hospedagem de HW e SW - Hospedagem da Solução necessária para estabelecimento do Primeiro Nível, abrangendo toda a estrutura de *Hardware* e *Software*, local e pessoal.

3.26.1. O custo acima está incluído na formação dos preços da Prestação de Serviços de Atendimento de primeiro nível de suporte técnico (HW e SW) e “*How to Use*” aos Sistemas **SGRSI** e **S4**.

3.27. Conteúdos das bases de dados

3.27.1. Com relação aos serviços de elaboração e atualização contínua da Base de Conhecimento e *SCRIPTS* de Atendimento de **Primeiro Nível**, temos:

- a. A **Empresa Licitante** deverá estruturar e manter, continuamente e com o apoio e aprovação prévia da **Entidade Licitadora**, todos os *SCRIPTS* de Atendimento e a “Base de Conhecimentos”, contemplando todas as soluções de problemas e respostas padronizadas;
- b. A **Empresa Licitante** manterá atualizada a documentação da estrutura de dados da “Base de Conhecimento” e fornecerá à **Entidade Licitadora**, quando solicitado, cópia atualizada dos esquemas e das descrições;
- c. Todo o seu conteúdo gerado, bem como a documentação de uso, será de propriedade da **Entidade Licitadora**;
- d. A seu critério, a **Entidade Licitadora** poderá solicitar à empresa **Empresa Licitante** a migração de todos os objetos contidos na “Base de conhecimentos” para equipamentos integrantes de sua rede;
- e. Quando solicitado, a **Empresa Licitante** deverá exportar os registros da “Base de Conhecimentos” referentes aos produtos específicos da **Entidade Licitadora** em formato TXT;
- f. A **Empresa Licitante** concorda que os direitos autorais e propriedade intelectual dos *SCRIPTS* e da Base de Conhecimento serão de propriedade da **Entidade Licitadora** quando do término deste contrato.

3.28. A empresa vencedora deverá seguir a política de segurança da informação da **Entidade Licitadora**.



4. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1 Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente com o objeto da licitação, por meio da apresentação de 01 (um) ou mais atestados, fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, de que já prestou por no mínimo 2 (dois) anos, serviços de atendimento de primeiro nível de Central de Atendimento utilizando, para gestão e controle do processo, Software para operação da Central de Suporte que atenda aos quesitos do ANEXO IA “Características Mínimas da Solução de Software de Service Desk.

4.2 Os atestados apresentados deverão ser impressos em papel timbrado do emitente, sem rasuras ou entrelinhas, constando em cada atestado, no mínimo:

- a. Nome (razão social), CNPJ e endereço completo da contratante do serviço;
- b. Período de realização dos trabalhos (mês/ano até mês/ano);
- c. Número de horas diárias utilizadas para a realização dos trabalhos;
- d. Data de emissão, nome e assinatura do responsável pela emissão do atestado.

5. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.17. Os serviços deverão ser executados nas dependências da **CONTRATADA**.

5.18. Somente quando necessária a presença de representantes da **CONTRATADA**, e com autorização da **CONTRATANTE**, é que os serviços serão executados nas dependências da **CONTRATANTE**.

5.19. Deverão ser realizadas reuniões de controle trimestrais, totalizando 4 (quatro) reuniões por ano, nas dependências da **CONTRATANTE**. As despesas de deslocamento para as reuniões serão de responsabilidade da **CONTRATADA**, sem quaisquer custos adicionais para a **CONTRATANTE**.

5.20. A **CONTRATADA** responsabilizar-se-á por todas as despesas com diárias, passagens aéreas, hospedagens, deslocamento e alimentação dos seus consultores/prestadores de serviços/funcionários para a execução dos serviços nas dependências da **CONTRATANTE**, em Brasília/DF.



6. CLASSIFICAÇÃO DOS PREÇOS

6.1. Para os serviços de **Service Desk de Primeiro Nível**, deverá ser apresentado o valor por hora de atendimento (Valor-Hora de *Service Desk*).

7. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

7.1. Para a avaliação dos serviços de *Service Desk* serão estabelecidos e utilizados Acordos de Nível de Serviço entre as partes, baseando-se nos indicadores e metas estabelecidos **abaixo**, cujos resultados poderão resultar em penalidades à **CONTRATADA**.

7.1.2. O atendimento de **Primeiro Nível** tem como principal objetivo resolver (reter) o maior número de solicitações, agilizando o atendimento ao usuário e reduzindo o esforço dos demais níveis envolvidos.

7.2. Indicadores de Avaliação e Penalidades

Grupo	Código	Descrição do Indicador
<i>Service Desk</i>	SD02	Índice de Retenção do <i>Service Desk</i>

Código	Nome do Indicador	
SP02	Índice de Retenção do <i>Service Desk</i>	
Objetivo		
Este indicador apresenta o percentual de chamados retidos pelo <i>Service Desk</i> .		
Perfil do Indicador		
Grupo	Unidade	Periodicidade
Suporte Técnico	%	Mensal
Requerimentos		
<ul style="list-style-type: none"> - Solução de Software para <i>Service Desk</i> - Relatórios de Acompanhamento de SLAs 		
Fórmula		
QCP – Quantidade de Chamados de Primeiro Nível QCR – Quantidade de Chamados Resolvidos em Primeiro Nível		



SP01= (QCR / QCP) *100
Avaliação do Indicador
Este indicador não deve ser menor que 70%. Não atingindo esta métrica, será descontado 1% do total de horas de <i>service desk</i> solicitadas durante o período.

8. ANEXOS REFERIDOS NESTE TERMO DE REFERÊNCIA

Anexo IA – Características Mínimas da Solução de Software de Service Desk.

OBSERVAÇÃO:

Entende-se por “How to use” os procedimentos básicos de utilização do sistema, elaboração de respostas a dúvidas, lista de dúvidas mais freqüentes, escalonamentos (definição do fluxo de trabalho baseado na matriz de responsabilidade).



ANEXO IA

Características Mínimas da Solução de Software de *Service Desk*

- I. Criação de bases de conhecimento com mecanismo inteligente de busca. Facilidade de armazenamento, indexação e recuperação de conhecimento. Não exigência de palavras-chaves ou árvores de busca restritas. Adoção do mecanismo CBR (Case Base Reasoning) para recuperação do conhecimento.
- II. Controle de fusos horários para sincronização de filas de atendimento, registro e visualização de chamados. Por exemplo, um chamado aberto as 10:00 hs no fuso “A” será visto no mesmo momento por um técnico no fuso “B” com o horário de 11:00 hs.
- III. Controle de horários diferenciado para abertura de incidentes, abertura de problemas, encerramento de problemas e encerramento de incidentes. Possibilidade de controle de tempo alocado pela equipe técnica separadamente do tempo total alocado para encerrar o incidente (que pode ter ficado pendente de aprovação pelo usuário, mas já ter sido encerrado pelo técnico).
- IV. Sistema de geração de alertas para registros de incidentes recebidos, a vencer, vencidos, remanejados, etc., com monitoração real-time.
- V. Documentação completa do software atualizada.
- VI. Suporte direto do fabricante com customizações sob encomenda, elaboração de novos relatórios, consultas.
- VII. Licenciamento da interface web para uso ilimitado de usuários.
- VIII. Módulo de pesquisa de satisfação com formulário parametrizável com mínimo de 35 perguntas com texto livre, múltipla alternativa, alternativa simples, sugestões. A pesquisa deverá possibilitar a ligação a um incidente ou avulsa (enquetes, etc). Possibilidade de elaboração de múltiplos formulários sendo cada um aplicado a diferentes tipos de incidente.
- IX. Alocação de equipes multidisciplinares para resolução de problemas.
- X. Despacho automático para Filas ou para Indivíduos pré-selecionados por tipo de incidente e por local da demanda (ou ambos).
- XI. Alocação de anexos (arquivos) em número ilimitado para incidentes e problemas.
- XII. Controle de que tipos de incidentes podem ser abertos para cada diferente cliente, impedindo, por exemplo, que alguém do setor de Segurança não poderá abrir chamados por para o sistema Saúde.
- XIII. Criação de scripts inteligentes (com lógica de sequencialização de perguntas) para guiar o processo de registro de um atendimento tanto via web como via cliente-servidor garantindo as perguntas certas para obter dados essenciais ao atendimento do incidente.
- XIV. Estabelecimento de SLA por Cliente (um departamento pode ser sempre atendido em X horas), por Pessoa (uma pessoa pode ser sempre atendida em X horas), por Bem (um equipamento pode ser sempre atendido em X



horas), por Incidente (um tipo de incidente provocando um certo tipo de impacto pode ser sempre atendido em X horas), por Incidente no Cliente (um cliente apresentando um tipo de incidente pode ser atendido em X horas mas outro cliente com o mesmo incidente pode ser atendido em Y horas), por Incidente no Item de Configuração (um equipamento pode ter um SLA diferente de outro mesmo com o mesmo tipo de incidente, aplicável a equipamentos reserva, em teste, em produção, etc), por Script (em função das respostas dadas ao Wizard durante a abertura do chamado o sistema irá estabelecer um prazo de atendimento para incidente).

XV. Controle de permissão de abertura de incidentes por usuário (configurável). (Uma dúvida de operação de servidor de Banco de Dados, por exemplo, só pode ter um chamado aberto por um coordenador do suporte e nunca por um usuário comum ou um técnico de saúde).

XVI. Controle de hierarquia de clientes (organogramas com número ilimitado de níveis - holding, empresas do grupo, filiais, diretorias, departamentos, etc)

XVII. Permitir criação de grupos técnicos com diferentes níveis de permissão a incidentes e base de conhecimento sendo um técnico participante de um ou mais grupos.

XVIII. Permitir a geração de relatórios customizados pelo próprio contratante.



ANEXO II

PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE CARTA DE CREDENCIAMENTO (MODELO)

Local e data

À
Comissão Permanente de Licitação

REF. PREGÃO PRESENCIAL nº 51/2009

Pela presente fica credenciado o Sr(a) _____, inscrito no CPF sob o nº _____, identidade nº _____, expedida por _____, junto ao SESI/DN para representar esta Empresa (razão social) _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____ na licitação acima referida, a quem se outorga os poderes para rubricar propostas das demais licitantes, assinar atas e documentos, interpor recursos e impugnações, receber notificação, tomar ciência de decisões, recorrer, desistir da interposição de recursos, acordar, transigir, dar lances, enfim, praticar todo e qualquer ato necessário à perfeita representação ativa da outorgante no procedimento licitatório em referência.

LICITANTE

(nome da empresa com assinatura do seu(s) representante(s) legal (is)
(com firma reconhecida)

- ✓ A carta escrita no modelo acima deverá ser entregue fora dos envelopes relacionados no Instrumento Convocatório, juntamente com uma cópia autenticada do Contrato Social ou Instrumento de Procuração que comprove a legitimidade de poderes da pessoa que tiver assinado a credencial.
- ✓ Juntamente com a carta de credenciamento, entregar à CPL a cópia simples da cédula de identidade do representante.



ANEXO III
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS
(em papel timbrado da empresa)

Ao
SESI/DN
SBN Quadra 01 – Bloco C
Ed. Roberto Simonsen – 1º andar
70040-903 – Brasília – DF

Referência: Pregão Presencial nº 51/2009

Pela presente, _____ (razão social da proponente), inscrita no CNPJ sob o n.º _____ e inscrição estadual n.º _____, estabelecida no(a) _____, ciente e de acordo com todas as especificações e condições do Edital e seus Anexos relativos ao Pregão em referência, vem, por intermédio do seu representante legal ao final assinado, propor os seguintes preços para o fornecimento, dos materiais abaixo descritos.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UN.	QTD ANUAL (HORAS)	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL ANUAL
Service Desk de Primeiro Nível.	Horas técnicas	9.504		

*** Para a prestação dos serviços será considerada uma franquia de 264 horas por mês.**

1) Esta proposta é válida por **90 (noventa)** dias, a contar da data de sua apresentação.

2) **Condições do Preço ofertado:** Informamos, por oportuno, que nos preços apresentados acima já estão computados todos os custos necessários decorrentes da prestação dos serviços objeto desta licitação, bem como já incluídos todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, fretes, deslocamento de pessoal para o Distrito Federal e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente sobre esta contratação.

4) Os dados da nossa empresa são:

a) Razão Social: _____;

b) CNPJ (MF) nº: _____;

c) Inscrição Estadual nº: _____;

d) Endereço: _____;

e) Fone: _____ Fax: _____; e-mail: _____;

f) CEP: _____; e

g) Cidade: _____ Estado: _____;

h) Representante (s) legal (is) com poderes para assinar o Contrato ou Autorização de Fornecedor: _____;

i) Qualificação (Cargo, RG, CPF): _____;

j) Banco: _____ Conta Corrente: _____ Agência: _____.

k) Modalidade da Garantia Contratual: _____

Local e data

Assinatura do Representante Legal
(nome e CPF)



**ANEXO IV
MINUTA CONTRATUAL**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE
CELEBRAM ENTRE SI O SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA
– DEPARTAMENTO NACIONAL - SESI-DN E
..... Processo SAP nº. 008974/2009 e CIA
xxxxxxx/2009.**

CONTRATANTE:

✓ **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – DEPARTAMENTO NACIONAL – SESI/DN**, com sede no Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 8º andar, CEP 70040-903, na cidade de Brasília (DF), inscrito no CNPJ sob o nº. 33.641.358/0001-52 e com inscrição estadual nº. 07.319.701/001-10, neste ato representado por Armando de Queiroz Monteiro Neto, Diretor do Departamento Nacional.

CONTRATADA:

✓, com sede no, Brasília - DF, CEP, inscrita no CNPJ sob o nº., fone: ()....., Fax: ()....., e-mail:..... neste ato representada por seu, Sr., inscrita no CPF sob o nº. e cédula de identidade nº.

As partes acima identificadas e qualificadas, doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE**, a primeira e **CONTRATADA** a segunda, celebram o presente Contrato devidamente autorizado no Processo SAP nº. 008974/2009, tendo por fundamento o procedimento licitatório, na modalidade de Pregão Presencial nº. 51/2009, do tipo Menor Preço Global, realizado nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi, assim como os seus anexos e a proposta da contratada, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de **Service Desk de Primeiro Nível** para os sistemas **SGRSI – Sistema de Gestão de Risco Saúde da Indústria** e **S4 – Sistema Sesi em Segurança e Saúde do Trabalho**.



1.1.1. Para a prestação de serviços de **Service Desk de Primeiro Nível** foi estimada uma média de esforço mensal de 792 (setecentas e noventa e duas) horas, totalizando 9.504 (Nove Mil Quinhentas e Quatro) horas anuais.

1.1.2. As horas indicadas no item 1.1.1 serão utilizadas sob demanda, sem qualquer obrigação por parte do **CONTRATANTE** em executá-las a menor ou a maior.

1.1.3. Para a prestação dos serviços objeto deste contrato será considerada uma franquia de 264 (Duzentos e Sessenta e Quatro) horas por mês, considerando o horário de atendimento definido no item **2.1.22** deste instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS SERVIÇOS

2.1. . A Prestação de serviços de **Service Desk de Primeiro Nível** prevê a disponibilização de uma Central de Atendimento para atendimento às demandas de dúvidas e suporte nos sistemas **SGRSI** e **S4** utilizados pelo **SESI** - Departamento Nacional e Departamentos Regionais.

2.1.2. Uma das principais premissas deste serviço é que as demandas sejam recebidas e analisadas por uma equipe de atendimento centralizado (**primeiro nível**). Caso este **primeiro nível** de atendimento não seja capaz de resolvê-las, deverá encaminhá-las para outros níveis de atendimento (segundo nível, terceiro nível e nível de suporte técnico).

2.1.2.1. Entende-se por **primeiro nível** de atendimento o grupo de pessoas alocadas para receber quaisquer chamados oriundos de usuários em busca de ajuda para algum tipo de problema, suporte ou dúvida decorrentes dos sistemas **SGRSI** e **S4**.

2.1.2.2. Entende-se por **segundo nível** de atendimento o grupo de pessoas alocadas para receber os chamados encaminhados pelo primeiro nível, conforme especificação de *SCRIPTS* de atendimento, com o objetivo de solucionar os problemas relacionados ao negócio, propriamente dito, por meio de especialistas distribuídos nos Departamentos Regionais do SESI.

2.1.2.3. Entende-se por **terceiro nível** de atendimento o grupo de pessoas alocadas para receber os chamados encaminhados pelo primeiro ou segundo nível, conforme especificação de *SCRIPTS* de atendimento, com o objetivo de solucionar os problemas relacionados ao negócio, propriamente dito, por meio de especialistas distribuídos no Departamento Nacional do SESI.



2.1.2.4. Entende-se por **nível de suporte técnico**, o grupo de pessoas definidas pelo **CONTRATANTE** que estarão responsáveis pelo atendimento específico de suporte técnico aos sistemas **SGRSI** e **S4**.

2.1.3. Os solicitantes (ou relatores) entrarão em contato com a Central de Atendimento através da abertura de chamados via Sistema Web ou via Telefone, mecanismos estes que serão disponibilizados pela **CONTRATADA** e às expensas desta.

2.1.4. Entende-se por solicitantes (ou relatores) as pessoas usuárias dos sistemas **SGRSI** e **S4** que, pela identificação de alguma questão técnica ou incerteza na operação, necessitam entrar em contato com o serviço de **Service Desk** (Central de Atendimento) de **Primeiro Nível**, a fim de buscar a solução do problema.

2.1.5. Deverão ser criados Grupos para cada área de especialidade (no mínimo Suporte de Infra-Estrutura Tecnológica de HW e SW, Metodologia, Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho).

2.1.5.1. Ao receber um chamado, o grupo de especialistas determinará a melhor solução, podendo encerrar diretamente o chamado ou devolvê-lo para encerramento pelos atendentes.

2.1.6. A solução deverá estar disponível na “Base de Conhecimentos”, para consultas futuras pelo **Primeiro Nível**.

2.1.6.1. As soluções poderão ser publicadas na *Web*, conforme conveniência, para consulta dos relatores e/ou dos especialistas.

2.1.7. Conforme configuração, os relatores poderão validar o atendimento do chamado. Ou ainda, caso esteja configurada, realizar uma pesquisa de satisfação pode ser montada para tipos de chamados pré-determinados.

2.1.8. O controle do nível de serviço deverá ser efetuado automaticamente, conforme grau de necessidade, através da parametrização do Software, pela combinação de vários objetos relacionados ao incidente, tais como tipo de incidente, item de configuração, nome relator, etc.

2.1.9. Mensalmente, deverão ser fornecidas estatísticas a respeito da atuação da Central de Atendimento.

2.1.9.1. A geração das estatísticas deverá ser liberada à coordenação do **CONTRATANTE** sem restrição de funcionalidades, e poderá ser executada on-line.



2.1.10. A qualquer tempo, a pedido da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá, também, fornecer as referidas estatísticas a respeito da atuação da Central de Atendimento.

2.1.11. A definição dos Processos de Atendimento para os Sistemas **SGRSI** e **S4** deverá ocorrer, logo após a assinatura do contrato, a pedido da **CONTRATANTE**, conjuntamente entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**.

2.1.11.1. No processo será definido ainda o fluxo de atendimento entre Solicitante (Departamento Nacional e Departamentos Regionais da **CONTRATANTE**), Central de Atendimento **SGRSI** e **S4** e Área Executiva (DN, DR, **CONTRATADA**).

2.1.12. No **Atendimento de Primeiro Nível** de suporte técnico (HW e SW) e *How to Use* aos Sistemas **SGRSI** e **S4**, todos os chamados deverão ser direcionados para o primeiro nível na Central de Suporte. A partir da análise do chamado, os atendentes poderão resolvê-los, consultando a “Base de Conhecimentos”, ou encaminhá-los para especialistas no Departamento Nacional ou Departamentos Regionais da **CONTRATANTE**, ou ainda, para a equipe técnica responsável pelo Desenvolvimento do Sistema **SGRSI** e **S4**.

2.1.13. O Catálogo de Serviços a serem prestados pela **CONTRATADA** para Atendimento de **Primeiro Nível** está listado a seguir:

2.1.13.1. Serviços Receptivos de Primeiro Nível - Os profissionais de atendimento deverão **reativamente**:

- a. Registrar todos os chamados e contatos com usuários no Sistema de Gestão de Suporte, com os atributos necessários à geração de relatórios/consultas gerenciais e operacionais, especificando os tipos de atendimentos, as falhas e suas causas, os perfis e as principais necessidades por usuários;
- b. Registrar, monitorar e controlar os chamados encaminhados aos outros níveis;
- c. Informar, sugerir, orientar e esclarecer dúvidas quanto ao uso, configuração, funcionalidades e facilidades disponíveis nos sistemas **SGRSI** e **S4**;
- d. Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas **SGRSI** e **S4**;
- e. Quando solicitados, fornecer detalhes quanto aos procedimentos já efetuados em relação aos Chamados, para os demais níveis;
- f. Auxiliar na Implantação (Instalar/Atualizar/Configurar) dos sistemas; e
- g. Desenvolver *SCRIPTS* de atendimento.



2.1.13.2. Serviços Ativos de Primeiro Nível - Os profissionais de atendimento deverão **pró - ativamente**:

- a. Monitorar e controlar os chamados encaminhados aos outros níveis;
- b. Auxiliar na Implantação dos sistemas e suas atualizações;
- c. Posicionar ao usuário de um determinado chamado sobre seu andamento, fornecendo esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro, através do contato telefônico ou e-mail;
- d. Entrar em contato com os usuários que deixaram mensagens gravadas no sistema de telefonia;
- e. Realizar pesquisa de satisfação.

2.1.14. Os canais de comunicação, que correspondem aos meios de contato disponíveis para o atendimento ao usuário, deverão ser disponibilizados pela **CONTRATADA** para o Atendimento de **Primeiro Nível**, com a seguinte descrição:

2.1.14.1. Serviço 0800 ou outro tipo de serviço de telecomunicações compatível, cujo custo ficará sob responsabilidade da contratada; e

2.1.14.2. Sistema de gestão de chamados via Sistema *Web*.

2.1.15. Os custos de instalação, implantação e utilização dos canais de comunicação deverão estar incluídos na formação dos preços da Prestação de Serviços de Atendimento de **Primeiro Nível** de Suporte Técnico (HW e SW) e *How to Use* aos Sistemas **SGRSI** e **S4**.

2.1.16. A qualificação dos profissionais para o Atendimento de **Primeiro Nível** deverá obedecer aos seguintes critérios:

- a. Segundo grau completo;
- b. Experiência mínima de 1 (um) ano em atividade de Atendimento de **Primeiro Nível** a Sistemas;
- c. Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- d. Domínio de técnicas de tele-atendimento ou telemarketing receptivo e ativo;
- e. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- f. Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- g. Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e
- h. Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento.



2.1.17. O horário para o Atendimento de **Primeiro Nível** da **CONTRATADA** deverá ocorrer, diariamente, de segunda-feira a domingo, no período das 07h30min (sete horas e trinta minutos) às 19h30min (dezenove horas e trinta minutos), conforme horário de Brasília.

2.1.18. As horas utilizadas em horário **não comercial** serão computadas da seguinte maneira:

- a. De segunda à sexta-feira das 19h30min (dezenove horas e trinta minutos) às 22h00min (vinte e duas horas), cada hora prestada será multiplicada por 1,5;
- b. As horas utilizadas em horário **não comercial**, poderão, a pedido do CONTRATANTE, ser utilizadas de segunda à sexta-feira das 19h30min (dezenove horas e trinta minutos) às 22h00min (vinte e duas horas), sendo que cada hora prestada será multiplicada por 1,5.

2.1.19. As Licenças de Uso, Suporte e *Upgrade* dos Softwares, necessários para operação da Central de Atendimento, deverão atender aos requisitos mínimos, conforme itens constantes do **ANEXO IA** do edital “Características Mínimas da Solução de Software de *Service Desk*”.

2.1.20. Os custos de Software deverão abranger Licenciamento, Suporte e *Upgrade* e deverão estar incluídos na formação dos preços da Prestação de Serviços de Atendimento de **Primeiro Nível** de Suporte Técnico (HW e SW) e *How to Use* aos Sistemas **SGRSI** e **S4**.

2.1.21. A **CONTRATADA** deverá realizar treinamento e consultoria para implantação da Central de Atendimento, de acordo com todas as especificações definidas neste edital e no Termo de Referência.

2.1.22. A **CONTRATADA** deverá fornecer toda a infra-estrutura necessária para a implantação da Central de Atendimento, incluindo hospedagem de HW e SW - Hospedagem da Solução necessária para estabelecimento do **Primeiro Nível**, abrangendo toda a estrutura de *Hardware* e *Software*, local e pessoal.

2.1.22.1. O custo do item 1.2.22 acima deverá estar incluído na formação dos preços da Prestação de Serviços de Atendimento de **Primeiro Nível** de Suporte Técnico (HW e SW) e “*How to Use*” aos Sistemas **SGRSI** e **S4**.



2.1.23. Conteúdos das bases de dados

2.1.23.1. Com relação aos serviços de elaboração e atualização contínua da Base de Conhecimento e *SCRIPTS* de Atendimento de **Primeiro Nível**, temos:

- a. A **CONTRATADA** deverá estruturar e manter, continuamente e com o apoio e aprovação prévia da **CONTRATANTE**, todos os *SCRIPTS* de Atendimento e a “Base de Conhecimentos”, que contemplarão todas as soluções de problemas e respostas padronizadas;
- b. A empresa **CONTRATADA** manterá atualizada a documentação da estrutura de dados da “Base de Conhecimentos” e fornecerá à **CONTRATANTE**, quando solicitado, cópia atualizada dos esquemas e das descrições;
- i. Todo o seu conteúdo gerado, bem como a documentação de uso, será de propriedade da **CONTRATANTE**;
- j. A seu critério, a **CONTRATANTE** poderá solicitar à empresa **CONTRATADA** a migração de todos os objetos contidos na “Base de Conhecimentos” para equipamentos integrantes de sua rede;
- k. Quando solicitado, a **CONTRATADA** deverá exportar os registros da “Base de Conhecimentos referentes aos produtos específicos da **CONTRATANTE** em formato TXT;
- l. A **CONTRATADA** concorda que os direitos autorais e propriedade intelectual dos *SCRIPTS* e da Base de Conhecimento, serão de propriedade do **CONTRATANTE** quando do término deste contrato.

2.1.24. A **CONTRATADA** deverá seguir a política de segurança da informação da **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA

3.1 - O prazo de vigência do presente contrato é de 12 (doze) meses, a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante acordo entre as partes, por intermédio de termos aditivos, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, observado o que determina o Regulamento de Licitações e Contratos do **CONTRATANTE**.



3.2 - O contrato poderá ser alterado nas hipóteses de complementação ou acréscimos que se revelem necessários ao cumprimento do objeto, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado, na forma prevista no art. 30 do Regulamento de Licitações e Contratos do **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA QUARTA - DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1. O valor global estimado para a prestação dos serviços convencionado entre as partes é de **R\$** (.....), referente à 9.504 (nove mil, quinhentas e quatro) horas técnicas, ao custo unitário de R\$ ----(------), no qual já se acham incluídos todas as despesas de deslocamento e hospedagem, tributos e encargos legais, sendo considerada fixa e irrevogável durante o período de vigência desta avença.

4.1.1. O quantitativo de horas técnicas estabelecido no item 4.1. acima é meramente estimativo e será utilizado sob demanda, sem qualquer obrigação por parte do **CONTRATANTE** em executá-los a menor ou a maior.

4.1.2 – A prestação de serviços em horário não comercial será efetuado de acordo com o disposto no item 2.1.18, letra “b”.

4.2. O pagamento dar-se-á no dia 22 (vinte e dois) do mês subsequente à conclusão de cada serviço e caberá à **CONTRATADA** apresentar a nota fiscal/fatura correspondente, para as conferências e os atestados de recebimento pela área solicitante, **com 10 (dez) dias de antecedência ao vencimento**.

4.2.1 A Nota Fiscal/Fatura deverá ser acompanhada de Relatório (ou ordem de serviços) descritivo das atividades desenvolvidas.

4.3. Os pagamentos se farão mediante crédito na conta corrente bancária da **CONTRATADA**, de nº., agência, Banco

4.4. Caso a nota fiscal/fatura apresente alguma incorreção, o documento será devolvido à **CONTRATADA** e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo em que durar a correção, sem quaisquer ônus adicionais para a **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1. Efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA** de acordo com o estabelecido neste instrumento.



5.2. Fornecer à **CONTRATADA** toda e qualquer informação necessária para a consecução do presente instrumento.

5.3. Informar à **CONTRATADA**, por escrito, as razões que motivaram eventual rejeição dos serviços contratados.

5.4. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços;

CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1. Executar o objeto deste contrato com estrita observância ao disposto neste Instrumento e nos seus anexos.

6.2. Cumprir integralmente o presente instrumento, cabendo ainda à **CONTRATADA** a coordenação dos serviços ora contratados, responsabilizando-se legal, administrativa e tecnicamente por tais serviços.

6.3. Manter, durante todo o período de prestação dos serviços, em compatibilidade com as obrigações assumidas neste contrato, todas as condições de habilitação e qualificação que foram exigidas no Edital de Licitação e Anexos.

6.4. Realizar os serviços nas suas dependências;

6.5. Realizar reuniões de controle trimestrais, totalizando 4 (quatro) reuniões por ano, nas dependências da **CONTRATANTE**, em Brasília/DF. Responsabilizar-se pela despesas de deslocamento para as reuniões, sem quaisquer custos adicionais para a **CONTRATANTE**.

6.6. Responsabilizar-se-á por todas as despesas com diárias, passagens aéreas, hospedagens, deslocamentos e alimentação dos seus consultores/prestadores de serviços/funcionários para a execução dos serviços nas dependências do **CONTRATANTE** em Brasília/DF.

6.7. Cumprir os prazos definidos no Acordo de Nível de Serviços.

6.8. Desenvolver os serviços aqui contratados de acordo com a melhor técnica disponível no mercado.

6.9. Cumprir, como única empregadora, as disposições legais, quer quanto à remuneração do pessoal empregado e alocado na execução dos serviços, como aos demais encargos de natureza trabalhista, previdenciária, securitária ou qualquer outra, obrigando-se ainda a respeitar e fazer com que sejam respeitados pelos seus empregados, todos os regulamentos de ordem interna e normas de segurança da **CONTRATANTE**, os quais declara conhecer.



qualquer outra contrapartida, além dos pagamentos previstos neste termo, o que se estende aos produtos que vierem a ser desenvolvidos a partir dos obtidos na execução deste contrato.

9.9. É da exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA** a obtenção da competente cessão de direitos de autor e conexos, em favor da **CONTRATANTE**, junto às pessoas envolvidas na elaboração dos projetos desenvolvidos, sob pena de vir a responder pela integralidade dos prejuízos que o não cumprimento desta sua obrigação vier a ocasionar à **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

10.1. Para a avaliação dos serviços de *Service Desk* serão estabelecidos e utilizados Acordos de Nível de Serviço entre as partes, baseando-se nos indicadores e metas estabelecidos **abaixo**, cujos resultados poderão resultar em penalidades à **CONTRATADA**.

10.1.2. O atendimento de **Primeiro Nível** tem como principal objetivo resolver (reter) o maior número de solicitações, agilizando o atendimento ao usuário e reduzindo o esforço dos demais níveis envolvidos.

10.2. Indicadores de Avaliação e Penalidades:

Grupo	Código	Descrição do Indicador
<i>Service Desk</i>	SD02	Índice de Retenção do <i>Service Desk</i>

Código	Nome do Indicador	
SP02	Índice de Retenção do <i>Service Desk</i>	
Objetivo		
Este indicador apresenta o percentual de chamados retidos pelo <i>Service Desk</i> .		
Perfil do Indicador		
Grupo	Unidade	Periodicidade
Suporte Técnico	%	Mensal
Requerimentos		
- Solução de Software para <i>Service Desk</i> - Relatórios de Acompanhamento de SLAs		
Fórmula		



QCP – Quantidade de Chamados de Primeiro Nível QCR – Quantidade de Chamados Resolvidos em Primeiro Nível SP01= (QCR / QCP) x 100
Avaliação do Indicador
Este indicador não deve ser menor que 70%. Não atingindo esta métrica, será descontado 1% do total de horas de <i>service desk</i> solicitadas durante o período.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA- DAS PENALIDADES

11.1. Pela inexecução parcial ou total do **CONTRATO**, excluídas as hipóteses de caso fortuito e força maior, à **CONTRATADA** poderão ser aplicadas as seguintes penalidades, inclusive cumulativamente:

- a) Advertência, por escrito;
- b) Multas, inclusive cumulativamente, sem prejuízo das perdas e danos decorrentes;
- c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **CONTRATANTE** pelo prazo de até 02 (dois) anos;

11.2. Nas hipóteses de inexecução das obrigações, à **CONTRATADA** poderá ser aplicada multa diária de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor global do contrato, enquanto perdurar o descumprimento.

11.3. A resolução do contrato motivada pelo inadimplemento de qualquer das partes ensejará a aplicação de multa à parte culpada no montante correspondente a 10% (dez por cento) do valor global do contrato que ainda não houver sido pago à **CONTRATADA**, sem prejuízo de indenização por perdas e danos.

11.4. O atraso no pagamento do serviço, por culpa da **CONTRATANTE**, implicará na incidência de multa de 0,2% (dois por cento) sobre o valor de cada fatura e juros moratórios de 01% (um por cento) ao mês. Os juros serão calculados desde a data limite para o pagamento até a satisfação do débito.

11.5. A **CONTRATADA** deverá comunicar, por escrito e justificadamente, as ocorrências de caso fortuito ou força maior impeditivas da prestação do serviço, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis contados da data da ocorrência, sob pena de não poder alegá-los posteriormente.



11.6. As eventuais multas e outros valores devidos pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** poderão ser compensados no pagamento da remuneração mensal, vencida ou por vencer, deduzida da garantia, caso tenha sido prestada, ou poderão ser cobradas judicialmente, se for o caso.

11.6.1. As multas poderão ser aplicadas tantas vezes quantas forem as irregularidades constatadas.

11.7. O inadimplemento da **CONTRATADA** dará à **CONTRATANTE** o direito de considerar resolvido o contrato, independentemente de prévia interpelação judicial ou extrajudicial, respondendo a **CONTRATADA**, ainda, pelas penalidades e pelas perdas e danos decorrentes, ressalvadas as hipóteses de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovadas e impeditivas da prestação dos serviços.

11.8. Além de qualquer outro descumprimento de cláusula contratual, constituem causas de resolução, em qualquer tempo, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, sem que a **CONTRATADA** tenha direito a indenização, a qualquer título:

- a. Ceder ou transferir, no todo ou em parte, os serviços que constituem objeto do **CONTRATO**, sem a prévia autorização escrita da **CONTRATANTE**;
- b. Deixar de cumprir as obrigações previstas no **CONTRATO**;
- c. Ocorrer reincidência, por parte da **CONTRATADA**, em infração contratual que implique na aplicação de multa;
- d. Ocorrer a decretação de falência, a liquidação judicial ou extrajudicial da **CONTRATADA**, ou ainda, o ingresso desta última em processo de recuperação judicial; e
- e. Deixar de apresentar a garantia contratual prevista no item 13.1, no prazo previsto.

11.8.1. Em qualquer das situações elencadas nas alíneas do item 11.8, exceto o previsto na letra “d”, a **CONTRATADA** ficará sujeita à multa resolutória prevista na Cláusula 11.3, cumulativamente, respondendo ainda, pelas perdas e danos decorrentes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA- DA CESSÃO DO CONTRATO

12.1 A **CONTRATADA** não poderá ceder, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes deste contrato.



CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

13.1. A **CONTRATADA**, no prazo de 10 (dez) dias contados da assinatura deste instrumento, apresentará a garantia contratual, no valor de R\$ _____ (extenso), que corresponde a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, na modalidade _____.

13.2. A garantia contratual somente será liberada ou restituída após o término do contrato, desde que todas as obrigações tenham sido satisfatoriamente concluídas pela **CONTRATADA**.

13.3. A **CONTRATADA** manterá a garantia de execução do presente contrato durante todo o prazo contratual, prorrogando-a ou substituindo-a, sempre com antecedência de 30 (trinta) dias à sua expiração.

13.4. A garantia deverá ser ajustada sempre que ocorrer o reajuste de preços ou eventuais diminuições de seu valor pela utilização nos casos previstos neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

14.1. As despesas decorrentes deste contrato correrão por conta dos códigos orçamentários a seguir discriminados:

- ✓ 02.02.02.04 – UNISAUDE
- ✓ 3.07.08.01.99.01 – Incorp. De Tecnologia de Serviços de Saúde.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. A Proposta da **CONTRATADA** passa a fazer parte integrante deste Contrato para todos os efeitos e que, em caso de divergência entre o conteúdo da Proposta e o contido neste Contrato, prevalecerá este último.

15.2. O disposto neste Contrato e nos Anexos que o integram não poderá ser alterado ou emendado posteriormente pelas partes, a não ser por meio de Termos Aditivos por elas firmados.

15.3. A tolerância de uma das partes ao descumprimento pela outra de quaisquer cláusulas e condições aqui previstas, não implicará em novação, desistência, remissão, alteração ou modificação do Contrato e seu Anexo, sendo o evento ou a omissão considerada e interpretada como mera liberalidade da parte que assim transigiu, anuiu ou não exigiu o cumprimento da obrigação, não afetando o exercício posterior do direito.



15.4. É vedada a qualquer das partes delegarem ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, os direitos e deveres objeto do presente Contrato, sem a prévia autorização da outra parte.

15.5. Para todos os efeitos legais e contratuais, não haverá, em hipótese alguma, qualquer vínculo empregatício entre a **CONTRATANTE** e os empregados da **CONTRATADA** que venham a ser utilizados no cumprimento deste contrato.

15.6. Quando a **CONTRATANTE** vier a responder, como réu ou reclamado, a quaisquer ações judiciais ou administrativas que possam ocorrer em consequência da execução deste contrato, especialmente reclamações trabalhistas, solidariamente ou não, de empregados ou representantes da **CONTRATADA**, fica esta obrigada a reembolsar a **CONTRATANTE** as despesas decorrentes de eventual condenação, custas, inclusive honorários periciais e advocatícios, com juros e correção monetária.

15.7. Este contrato obriga as partes e seus eventuais sucessores, a qualquer título.

15.8. São partes integrantes e inseparáveis do presente contrato, independentemente de transcrição neste instrumento, os seguintes documentos:

- ✓ Edital do Pregão 51/2009 e seus anexos;
- ✓ Proposta de Preços da **CONTRATADA**;
- ✓ Demais documentos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

16.1. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente contrato, as partes elegem o foro de Brasília, Distrito Federal com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Por se acharem justos e contratados e aceitarem os termos do presente Contrato, concordando expressamente com todas as suas cláusulas e condições, firmam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor, forma e data, na presença das testemunhas abaixo qualificadas.

Brasília, de de 2009.

Armando de Queiroz Monteiro Neto – Diretor do Departamento Nacional
SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – Departamento Nacional – Sesi/DN

EMPRESA.
Nome - Cargo

Testemunhas:

Carlos Roberto Miguel - CPF: 021.229.288-91

Fernando Coelho Neto - CPF 812.061.606-59