



Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETIVO

A Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro (SEFAZ-RJ) objetiva manter o atendimento e suporte técnico a todos os servidores que utilizam recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), valendo-se dos recursos provenientes do Fundo de Administração Fazendária (FAF), para contratação de empresa especializada na prestação de serviços Níveis I e II de atendimento, além de suporte técnico remoto e presencial.

1.1 Regime de execução

Para a presente contratação, será adotada a execução indireta no regime de empreitada por preço global.

2. DA JUSTIFICATIVA

Os servidores da SEFAZ-RJ utilizam rotineiramente equipamentos e recursos de TIC para execução de suas atividades. O atendimento e o suporte técnico tempestivo a esses usuários, bem como a construção e manutenção de processos da infraestrutura, com soluções de TIC, são atividades essenciais para a continuidade e correto funcionamento dos serviços prestados pela SEFAZ-RJ à sociedade.

Portanto, para que haja um atendimento de qualidade, é necessária uma atividade constante de gestão e sistemas informatizados que garantam a disponibilidade permanente, além do constante tempestivo suporte ao usuário.

Nesta esteira, cumpre destacar que o *Service Desk* é o alicerce de uma equipe de TI, pois soluciona a maioria dos incidentes e solicitações de suporte. Atua no tratamento de falhas operacionais mais complexas, age também de maneira preventiva, otimizando os



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

processos relacionados à tecnologia e centraliza a gestão dos recursos e a solução dos problemas.

A demanda média dos últimos doze meses de atendimento da SEFAZ-RJ é de aproximadamente 2.242 chamados/mês, sendo 38% (trinta e oito por cento) deste total redirecionados para o suporte técnico presencial em um parque de informática com 1.975 equipamentos em uso.

Atualmente, a prestação desses serviços é mantida por meio do Contrato nº 42/2014. Contudo, não há possibilidade de prorrogação deste contrato e, por se tratar de serviço de natureza continuada, se torna indispensável a contratação pretendida neste documento, sob pena de prejudicar ou até mesmo paralisar as atividades da SEFAZ-RJ.

2.1 Benefícios a serem alcançados

- a) Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TIC da SEFAZ-RJ, de maneira transparente, por meio do efetivo gerenciamento dos incidentes;
- b) Reduzir o tempo de atendimento aos usuários de TIC da SEFAZ-RJ, estabelecendo o mínimo impacto nos processos de negócios, dentro dos ANS e prioridades acordadas;
- c) Criar uma base histórica dos reais tratamentos de incidentes e solicitações à área de TIC da SEFAZ-RJ, em busca da melhoria contínua.

3. DO OBJETO

A presente contratação destina-se à prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação para Níveis I e II de atendimento (ID SIGA: 87413), além de suporte técnico remoto e presencial a usuários de TIC da SEFAZ-RJ, mediante o atendimento de chamados telefônicos e via Web, registrados em sistema de informação da CONTRATADA, na forma de serviços continuados presenciais, que devem ser executados de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo mais



Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

atualizado do *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), pelo período de 12 (doze) meses, conforme especificações técnicas e condições previstas neste Termo de Referência e seus anexos.

3.1 Especificação Técnica

A CONTRATADA será responsável pela operacionalização do Serviço de Atendimento Nível I e II, disponibilização do *Software* de Registro de Pedidos e Gestão de Atendimento, fornecimento de todos os equipamentos necessários para utilização desse *Software* e da base de conhecimento customizados para as necessidades da SEFAZ-RJ, de acordo com as características descritas neste Termo de Referência e seus anexos.

3.2 Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico

- 3.2.1 Trata-se da supervisão dos Serviços de Atendimento (Primeiro Nível) e Suporte Técnico Remoto ou Presencial (Segundo Nível), de modo a atingir os níveis de serviço contratados. Os serviços implicam na utilização de processos definidos, gerenciamento da comunicação em relação aos serviços prestados, gerenciamento do pessoal e gerenciamento da qualidade dos serviços.
- 3.2.2 Para este serviço, a empresa CONTRATADA deverá alocar junto à equipe um profissional que responda à SEFAZ-RJ pelas equipes de Níveis I e II, que tenha autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento do contrato.



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

3.3 Serviço de Atendimento

3.3.1 Primeiro Nível ou Nível I - implementado mediante central telefônica de atendimento, utilizando o *Software* de Registro de Pedidos e Gestão de Atendimento, visando ao registro e controle de todos os chamados demandados pelos usuários.

3.3.2 Os Serviços de Atendimento compreendem as seguintes atividades:

- a) Recepcionar.
- b) Registrar.
- c) Priorizar.
- d) Categorizar.
- e) Acompanhar todos os chamados registrados (dando ciência ao usuário).
- f) Escalonar e encaminhar aos demais grupos solucionadores.
- g) Monitorar a situação de todos os chamados registrados.
- h) Realizar triagem e encaminhamento dos chamados recebidos pelo telefone ou Portal Web ou e-mail.
- i) Adotar providências quanto aos chamados não solucionados.
- j) Auxiliar e orientar os usuários de sistemas de informação quanto à utilização, procedimentos cadastrais e funcionais, bem como resolução de incidentes e/ou problemas.
- k) Auxiliar os usuários para manuseio de equipamentos de informática, instalação e configuração de softwares.
- l) Instalar impressoras em rede.
- m) Compartilhar impressoras em rede.
- n) Instalar sistemas de informação.
- o) Mapear pasta de rede.

3.3.3 Prover informações e recomendações para a melhoria do serviço; manter os usuários informados sobre a situação e andamento das suas requisições (deve ser encaminhado *Follow-up* de abertura e fechamento dos chamados).



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 3.3.4 Deve ser disponibilizada uma equipe composta por analistas de Atendimento, cobrindo o horário de 08:00h às 20:00h, de segunda-feira a sexta-feira, exceto os feriados comuns a todos os municípios do Estado do Rio de Janeiro.
- 3.3.5 Os serviços deverão ser executados por equipe alocada pela empresa CONTRATADA, nas dependências da SEFAZ-RJ, em local a ser indicado pela SEFAZ-RJ.
- 3.3.6 O número de atendentes Nível I e sua capacitação técnica deverão ser dimensionados conforme as especificações contidas neste Termo de Referência e seus anexos. O número de atendentes Nível I por turno, com jornada diária de 6 horas (conforme determinado pela Portaria nº 9, de 30 de março de 2007, do Ministério do Trabalho e Emprego, Secretaria de Inspeção do Trabalho) e outros itens para a operação, devem ser dimensionados pela CONTRATADA de forma a não haver horas extras para o Atendimento.
- 3.3.7 A equipe de Atendimento será responsável por efetuar o atendimento aos chamados em Primeiro Nível e escalonamento do chamado, caso não solucionado, à área adequada (de acordo com o fluxo de atendimento detalhado neste Termo de Referência e seus anexos). Os atendentes Nível I deverão estar capacitados a prestar atendimento, resolvendo os principais problemas apresentados pelos usuários.
- 3.3.8 Deve ser fornecido ao usuário, no momento do contato com o serviço, um número chave único para a realização do atendimento, que corresponde ao número do Chamado. Cada número deverá estar vinculado ao atendimento a um equipamento ou serviço. O modelo desse chamado a ser utilizado deverá ser definido na reunião inicial.
- 3.3.9 A CONTRATADA deverá estar preparada para receber chamados por telefone e via WEB (atendimento receptivo), e atendê-los através de ligação telefônica ou de forma remota, por meios seguros de comunicação, com a permissão do usuário da estação de trabalho. Bem como dar retorno aos usuários com as soluções de problemas, comunicações sobre mudanças, complementação de informações, pesquisas de satisfação e outros serviços (atendimento ativo).



Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 3.3.10 A equipe do Primeiro Nível deve encaminhar para o Segundo Nível de suporte (suporte técnico presencial e demais grupos solucionadores) os chamados que não puderam solucionar, fornecendo um sumário com todas as ações já realizadas para resolver o problema.
- 3.3.11 A equipe mínima de atendentes Nível I é de 4 profissionais. Este quantitativo foi obtido com base no número de chamados/mês.

3.4 Serviço de Suporte Local – Segundo Nível ou Nível II, mediante atendimento presencial de equipe técnica

3.4.1 Esses serviços envolvem atividades de execução de suporte técnico aos usuários de todos os prédios da SEFAZ-RJ, no que diz respeito a *hardware* e *software*, realização de manutenção corretiva, evolutiva e adaptativa de equipamentos de Tecnologia da Informação. As devidas movimentações necessárias para manutenção, apoio logístico, remanejamento e transporte de equipamentos necessários a critério da SEFAZ-RJ, ficarão por conta da CONTRATADA.

3.4.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar uma equipe composta por analistas Técnicos de Suporte Local, cobrindo o horário de 08:00h às 20:00h, de segunda-feira a sexta-feira, exceto os feriados comuns a todos os municípios do Estado do Rio de Janeiro.

3.4.3 No Posto de Controle Fiscal de Nhangapi, devem ser alocados 4 (quatro) técnicos residentes de forma a cobrir o expediente 24x7x365.

3.4.4 A equipe mínima de técnicos para atendimento presencial, exceto os previstos no Item 3.3.4, é de 15 profissionais. Este quantitativo foi obtido com base no número de chamados/mês, distribuição geográfica e tipos de atendimento.

3.4.5 O escopo destes serviços na presente contratação envolve, no mínimo:

- a) Efetuar a instalação, configuração e manutenção de sistemas operacionais, *softwares*, serviços disponibilizados pela SEFAZ-RJ e testar as condições de funcionamento das estações de trabalho.
- b) Identificar e reparar equipamentos defeituosos.



Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

- c) Criar imagem padrão (Sistema Operacional e aplicativos) de acordo com a solicitação da SEFAZ-RJ.
- d) Movimentar e transportar e equipamentos, inclusive entre unidades da CONTRATANTE.
- e) Identificar e reparar problemas de rede e pontos de rede.
- f) Dar suporte à estrutura de rede.
- g) Identificar e sanar as causas de eventuais falhas dos equipamentos, do sistema operacional e/ou dos programas instalados.
- h) Instalar ou Montar os acessórios que acompanhem dispositivos adquiridos.
- i) Executar por ocasião dos atendimentos, quando necessário ou por solicitação específica, limpeza física dos equipamentos (interna e externa).
- j) Fazer o controle de qualidade dos serviços de atendimento, anotar reclamações e observações dos usuários no momento dos atendimentos, posteriormente informando ao Gestor do contrato.
- k) Identificar, sempre por ocasião dos atendimentos, problemas relativos à utilização inadequada dos recursos computacionais pelos usuários.
- l) Conectar e configurar estações de trabalho à rede corporativa, internet, intranet e serviços.
- m) Instalar e configurar *softwares* nas estações de trabalho e dispositivos portáteis.
- n) Elaborar, em conjunto com a SEFAZ-RJ, *scripts* e *packages* ou configuração de *software* semelhante.
- o) Após a identificação do problema em equipamentos em garantia, encaminhar ao atendente Nível I solicitação de abertura de chamado para empresa correspondente.
- p) Efetuar o fechamento das Ordens de Serviço no sistema de gestão de chamados.
- q) Identificar, atualizar e remover vírus das estações de trabalho.
- r) Instalar e configurar equipamentos de videoconferência e equipamentos para realização de apresentações e cursos (ex: *datashow*, telão etc.).



Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

- s) Orientar o usuário quanto à realização de *backup* de arquivos.
 - t) Realizar o *backup* de arquivos.
 - u) Realizar a configuração de VPN em equipamentos particulares (com autorização prévia da Segurança da Informação).
 - v) Reparar e/ou adequar a rede estruturada.
 - w) Organizar os cabos nas estações de trabalho.
 - x) Fazer suporte ao AD (*reset* de senha, criação de máquina).
 - y) Realizar Preventivo.
 - z) Realizar Inventário.
- 3.4.6 Após a manutenção, o técnico deverá acompanhar o funcionamento do equipamento ou serviço, certificando-se, através da realização de testes na presença do usuário, de que o problema foi solucionado.
- 3.4.7 As Ordens de Serviço (OS) solicitadas pelo usuário comprovarão a efetiva realização dos trabalhos, oferecendo elementos e subsídios para o controle de número de chamados atendidos, inclusive quanto aos materiais consumidos, os quais serão fornecidos pela SEFAZ-RJ, quando houver necessidade. O correto preenchimento das OS e as informações nelas contidas são de responsabilidade da CONTRATADA, que deverá preencher de maneira clara, contendo o nome do técnico e sua assinatura, a descrição exata do problema encontrado e a descrição minuciosa da solução apontada, o nome do usuário e sua assinatura, data e hora do início e da conclusão do atendimento.
- 3.4.8 Não serão aceitas OS com preenchimento incompleto, caso ocorra este fato, a CONTRATADA estará sujeita a penalidades previstas neste Termo de Referência e seus anexos. Após os atendimentos, as Ordens de Serviço devem ser imediatamente registradas em seu inteiro teor no Software de Registro de Pedidos e Gestão de Atendimento.



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

3.4.9 Nos atendimentos onde forem detectados danos por fatores externos, mau uso ou acidentes naturais, e também quando for verificada qualquer alteração na configuração original do equipamento, a CONTRATADA deverá informar imediatamente à SEFAZ-RJ, relatando também o fato no campo observações da OS, possibilitando ações imediatas da SEFAZ-RJ.

3.4.10 A retirada de equipamentos dos setores pela CONTRATADA, deverá ser precedida de autorização formal da SEFAZ-RJ, constituindo obrigação da CONTRATADA tomar os devidos cuidados com a placa de patrimônio, para que essa não seja extraviada. A manutenção dos equipamentos retirados deverá ser realizada no local definido pela SEFAZ-RJ.

3.5 Equipes e Quantidade de Técnicos

3.5.1 A CONTRATADA será responsável por disponibilizar a equipe mínima na quantidade e localidades descritas no quadro abaixo:

NÍVEL	QUANTIDADE	LOCALIDADE
NI	4	SEDE
NII	5	SEDE
Supervisor	1	SEDE
NII	4	PCF 01 - Posto de Controle Fiscal de Nhangapi
NII	1	PCF 02 - Posto de Controle Fiscal de Morro do Coco
		PCF 03 - Posto de Controle Interestadual de Levy Gasparian
NII	2	AFE 09 - Auditoria-Fiscal Especializada de IPVA
		AFE 08 - Auditoria-Fiscal Especializada de ITD – EESA AFR 64.12 e 64.09
		Arquivo
		Aeroporto
		Almoxarifado
		Divisão de transporte
		Corregedoria
		AFR 64.15 - Auditoria-Fiscal Regional da Capital - Barra da Tijuca
		AFR 64.17 - Auditoria-Fiscal Regional da Capital - Oeste



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

NII	3	AFR 10.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Campos dos Goytacazes
		AFR 03.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Barra do Piraí
		AFR 07.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Cabo Frio
		AFR 17.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Duque de Caxias
		AFR 20.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Itaguaí
		AFR 22.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Itaperuna
		AFR 24.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Macaé
		AFR 33.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Niterói
		AFR 34.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Nova Friburgo
		AFR 35.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Nova Iguaçu
		AFR 39.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Petrópolis
		AFR 47.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Santo Antonio de Pádua
		AFR 48.01 - Auditoria-Fiscal Regional - São Fidélis
		AFR 49.01 - Auditoria-Fiscal Regional - São Gonçalo
		AFR 58.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Teresópolis
		AFR 60.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Três Rios
		AFR 63.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Volta Redonda
Total	20	

3.5.2 A CONTRATADA será responsável por:

- a)Fornecer, pelo menos, 2 (dois) veículos para transporte de equipamentos e técnicos para atendimento aos postos de acordo com a solicitação do Fiscal do contrato;
- b)Todos os custos de transporte, alimentação e deslocamento dos técnicos.
- c)Fornecer Técnicos Substitutos nos casos de férias ou licenças médicas.



Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

- d)Fornecer a Ferramenta de atendimento.
- e)Treinamento de atendimento ao cliente VIP.

- 3.5.3 Todos os profissionais que atuarão neste contrato deverão possuir *notebook* ou *desktop* com capacidade suficiente para executar suas tarefas de forma performática, além de *head-sets* individuais. O fornecimento e manutenção desses equipamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- 3.5.4 Caberá a CONTRATADA dimensionar a respectiva estrutura necessária com vistas a atender as necessidades do serviço descrito neste Termo de Referência, tendo como base características, especificidades dos serviços, atividades a serem executadas, perfil da equipe e a qualificação necessária dos profissionais;
- 3.5.5 A CONTRATADA deve recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade os profissionais necessários a perfeita execução dos serviços, efetuar os pagamentos de salários e arcar com as demais obrigações;
- 3.5.6 A CONTRATADA deve responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando a execução dos trabalhos durante toda a vigência do Contrato, dentro dos prazos e condições estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas contratualmente, caso os prazos e condições não sejam cumpridos;
- 3.5.7 A CONTRATADA responsabiliza-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seu Preposto venham porventura ocasionar à SEFAZ-RJ, ou a terceiros, durante a execução dos serviços;
- 3.5.8 A CONTRATADA deve assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados na execução dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências SEFAZ-RJ;



Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 3.5.9 A CONTRATADA deve substituir, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, qualquer um dos seus profissionais, cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios a disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, decorrente da execução do serviço;
- 3.5.10 A CONTRATADA deve alocar substituto, no prazo máximo de 5(cinco) dias úteis, todo profissional afastado da execução de serviços prestados nas dependências da SEFAZ-RJ;

3.6 Perfil Técnico

3.6.1. Qualificação Profissional Mínima Atendente Nível I

- 3.6.1.1 Técnico em informática completo;
- 3.6.1.2 Experiência comprovada em atividade de manutenção de *hardware* em nível de configuração, instalação e configuração de *software* e aplicativos de automação de escritório;
- 3.6.1.3 Possuir treinamento ITIL V3 Foundation;
- 3.6.1.4 Conhecimento técnico de ambiente Windows 7/10 e Microsoft Office;
- 3.6.1.5 Conhecimento técnico de Internet, Intranet e e-mail;
- 3.6.1.6 Dinamismo para atuar com atendimento aos usuários;
- 3.6.1.7 Domínio de técnicas de telessuporte ou telemarketing receptivo e ativo;
- 3.6.1.8 Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- 3.6.1.9 Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- 3.6.1.10 Conhecimento de rede em nível de configuração;
- 3.6.1.11 Domínio das atividades de instalação, configuração e troca de insumos de impressoras, *scanners*, etc.



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

3.6.2. Qualificação Profissional Mínima do Técnico de Atendimento Nível II

- 3.6.2.1 Cursando nível superior na área de informática a partir 3º período;
- 3.6.2.2 Possuir treinamento ITIL V3 Foundation;
- 3.6.2.3 Experiência comprovada de atuação em atividade de suporte e/ou Help Desk;
- 3.6.2.4 Perfil para atendimento a usuários;
- 3.6.2.5 Conhecimento de manutenção de *hardware* em nível de configuração e *software*;
- 3.6.2.6 Domínio na utilização dos produtos Microsoft Office;
- 3.6.2.7 Domínio na realização de *Backup* de usuários;
- 3.6.2.8 Experiência em ambiente de rede local Windows;
- 3.6.2.9 Domínio das facilidades do ambiente Internet e Intranet;
- 3.6.2.10 Experiência no trato de *softwares* de correio eletrônico, antivírus, banco de dados, etc.;
- 3.6.2.11 Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de *softwares* e/ou produtos em estações de trabalho e servidores;
- 3.6.2.12 Experiência na detecção de problemas em componentes de *hardware*, tais como placas, cabos, conectores, *drivers*, fontes, monitores, etc.;
- 3.6.2.13 Domínio no ambiente Microsoft Windows 7/10, 2008/2016 Server;
- 3.6.2.14 Conhecimento de rede em nível intermediário;
- 3.6.2.15 Instalação e configuração de VPN;
- 3.6.2.16 Instalação e configuração de Certificado Digital;
- 3.6.2.17 Participar da definição de padrões para as soluções;
- 3.6.2.18 Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções;
- 3.6.2.19 Manter integridade da informação (*links* em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições, etc.);
- 3.6.2.20 Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;
- 3.6.2.21 Organizar as novas documentações;
- 3.6.2.22 Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;
- 3.6.2.23 Apresentar periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento.



Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

3.6.3. Qualificação Profissional Mínima do Supervisor de Atendimento

- 3.6.1.1 Nível superior na área de informática;
- 3.6.1.2 Experiência comprovada de atuação em atividade de suporte e/ou Help Desk;
- 3.6.1.3 Experiência na elaboração de *scripts* e procedimentos de teleatendimento e suporte técnico;
- 3.6.1.4 Domínio de técnicas de teleatendimento receptivo e ativo;
- 3.6.1.5 Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- 3.6.1.6 Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos;
- 3.6.1.7 Possuir certificação ITIL V3 Foundation.

3.7 Passagens, viagens e pernoites

- 3.7.1. Os serviços deverão ser prestados por profissionais com disponibilidade para realizar viagens, com eventuais pernoites, às unidades componentes da estrutura da SEFAZ-RJ localizadas fora da Capital (englobando todas as unidades localizadas no Estado do Rio de Janeiro);
- 3.7.2. O meio de transporte para essas viagens será fornecido pela CONTRATADA, sendo o ponto de partida de todas as saídas determinado pela SEFAZ-RJ;
- 3.7.3. Nestas visitas deverão ser realizados atendimentos técnicos de instalação e configuração de *software* e *hardware*, que não puderam ser resolvidos via acesso remoto;
- 3.7.4. Ainda que na Capital, o transporte, quando necessário, para execução de serviços fora da sede da SEFAZ-RJ é de responsabilidade da CONTRATADA.
- 3.7.5. Quaisquer custos advindos do atendimento externo a sede da SEFAZ, tais como horas-extra, diárias, folga, refeições etc., são de responsabilidade da CONTRATADA.

3.8 Local da prestação dos serviços



Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

Os serviços serão executados nas dependências da SEFAZ-RJ, sede e endereços listados no Anexo II deste Termo de Referência.

3.9 Implantação dos serviços

- 3.9.1 Será realizada reunião inicial de alinhamento (*kick off*), em até 3 (três) dias úteis após a publicação do contrato no DOERJ. Esta reunião tem o objetivo de identificar as expectativas e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços, apresentação dos padrões a serem seguidos e definição de interface com os servidores;
- 3.9.2 Nessa reunião, a CONTRATADA deverá apresentar oficialmente seus respectivos Interlocutores, assim como suas metodologias, processos e infraestrutura de trabalho antes do início da execução dos serviços contratados;
- 3.9.3 Ao final da reunião a CONTRATANTE deverá emitir o “Modelo de Autorização do Serviço”. A partir da entrega do documento, a CONTRATADA deverá disponibilizar de forma completa todos os serviços em até 30 (trinta) dias corridos;
- 3.9.4 Após 20 (vinte) dias corridos da entrega do “Modelo de Autorização do Serviço” deverá ser realizada reunião de ambientação com os representantes da CONTRATADA e prestadores de serviço, de forma a ambientar os profissionais.
- 3.9.5 Também neste prazo deverão estar prontas as seguintes atividades:
 - a) Implementação da infraestrutura necessária para o Software de Registro de Pedidos e Gestão de Atendimento;
 - b) Configuração inicial do Software de Registro de Pedidos e Gestão de Atendimento, que deverá abranger as informações necessárias à prestação dos serviços (ex: *scripts* de atendimento, banco de conhecimento, dados dos equipamentos, dados patrimoniais, dados dos usuários, dados dos setores, grupos solucionadores, telefones etc.);
 - c) Definição do *script* de atendimento para demonstração e eventuais ajustes;



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

- d) Definição dos relatórios gerenciais que deverão ser disponibilizados mensalmente para acompanhamento fiscal;
- e) Definição do plano de comunicações;
- f) Infraestrutura do Atendimento pronta, recursos humanos contratados e treinados.
- g) Disponibilização do acesso ao sistema de Atendimento aos gestores da SEFAZ-RJ;
- h) Documentação com descrição de todos processos e aplicativos, e seus solucionadores responsáveis;
- i) Questionário de satisfação do usuário a ser respondido ao final do atendimento.

4 DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

- 4.1 A vigência da presente contratação será de 12 (doze) meses, contados a partir da data convencionada no termo contratual, desde que posterior à data de publicação do extrato do contrato no Diário Oficial, valendo a data de publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada nesta cláusula.
- 4.2 O contrato poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, por interesse da administração, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666, de 21/06/1993.

5 DO ACORDO DO NÍVEL DE SERVIÇO

O modelo de atendimento em Acordos de Nível de Serviço (ANS) apresenta um conceito de funcionalidade segmentando as solicitações técnicas em atendimento de primeiro e segundo níveis. Neste modelo, as metas mínimas são os atendimentos eficazes aos níveis de serviço acordados e gestão total dos atendimentos, permitindo



Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

informações precisas aos usuários, redução do tempo de indisponibilidade dos recursos e manutenção do banco de informações gerenciais e base de conhecimento, mantendo-os atualizados.

- 5.1 A implementação dos serviços será baseada no modelo de atendimento por Acordos de Nível de Serviço (ANS), permitindo a otimização dos recursos técnicos disponíveis de acordo com a demanda requerida pela SEFAZ-RJ, mantendo atualizada uma base de informações técnicas e gerenciais, banco de conhecimento sobre o ambiente suportado, propiciando tomadas de decisões com maior precisão e objetividade.
- 5.2 Entendem-se como ANS os índices, cronogramas, datas ou indicadores estabelecidos pela SEFAZ-RJ, objetivando aferir, avaliar e estabelecer a qualidade mínima dos serviços prestados durante a vigência contratual.
- 5.3 Os indicadores para cálculo dos Níveis de Serviço serão medidos em períodos pré-definidos, conforme as características e as necessidades de cada serviço, sistema ou aplicativo e consolidados mensalmente.
- 5.4 Classificação dos chamados: dividir-se-ão de acordo com o local e urgência da ocorrência:
 - a) Chamado urgente - provenientes de unidades nas quais a demora do atendimento cause excessivo prejuízo, devendo sua resolução se dar em curto espaço de tempo. Serão informados pelo CONTATANTE na implantação dos Serviços;
 - b) Chamado interior - provenientes das localidades fora da capital;
 - c) Chamado normal - todos os demais chamados.
- 5.5 Os níveis de serviço abaixo elencados são objetivos mínimos de qualidade a serem atingidos. Os mesmos serão medidos e acompanhados pela fiscalização do contrato utilizando-se relatórios extraídos do sistema.



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

5.6 Níveis de Serviço Mínimos:

- a) Taxa de solução no primeiro nível maior ou igual a 60% (sessenta por cento).

Caso este objetivo de nível de serviço não seja atingido, deverá o proponente dar um desconto de 1% (um por cento) na cobrança mensal, acrescido de um desconto complementar na proporção de 1% (um por cento) para cada 10% (dez por cento) de taxa de solução abaixo de 60% (sessenta por cento).

- b) Grau de Satisfação mínimo na pesquisa de usuários: 80% (oitenta por cento)

do total de pesquisados (usuários que responderam a pesquisa no prazo) considerando bom ou excelente numa escala de 5 graus (péssimo, ruim, médio, bom, excelente). A pesquisa deve ser realizada com base no retorno dos usuários quanto ao atendimento, através de questionário simples com no máximo três perguntas que deve ser enviado ao mesmo no fechamento do chamado pelo Técnico. Devem ser contactados os usuários que avaliaram entre “ruim” e “péssimo” para verificação das possíveis causas da avaliação negativa que serão divulgadas na RPM (Reunião de Posicionamento Mensal).

Caso não seja atingida a satisfação mínima requerida, a CONTRATADA será penalizada com um desconto de 1% (um por cento) na cobrança mensal, acrescido de um desconto complementar na proporção de 1% (um por cento) para cada 10% (dez por cento) de satisfação mínima abaixo de 80% (oitenta por cento).

- c) Tempo máximo para encaminhamento de chamados pelo primeiro nível (tempo medido entre a abertura do chamado e o horário de repasse para o segundo nível) - igual a 20 (vinte) minutos. O percentual de chamados encaminhados dentro deste prazo deve ser de 98% (noventa e oito por cento).

Caso este percentual não seja atingido a CONTRATADA será penalizada com um desconto de 1% (um por cento) na cobrança mensal, acrescido de um desconto complementar na proporção de 1% (um por cento) para cada 1% (um por cento) do percentual de chamados encaminhados no prazo abaixo de 98% (noventa e oito por cento).



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

d) Tempo máximo de tratamento às solicitações encaminhadas por internet (definido como tempo após a abertura do chamado via WEB e antes de ser tratado por um analista) igual a 120 (cento e vinte) minutos.

A CONTRATADA será penalizada com um desconto na cobrança mensal de 1% (um por cento) caso a média mensal ultrapasse o tempo de 120 (cento e vinte) minutos, acrescido de um desconto complementar na proporção de 1% para cada período, da média mensal, de 10 (dez) minutos acima de 120 (cento e vinte) minutos.

Abaixo, é apresentada a tabela resumida de aplicação do ANS:

Metas e Critérios	Indicador	Penalidade
Taxa de solução no primeiro nível maior ou igual a 60% (sessenta por cento).	Taxa percentual de solução.	Desconto de 1% (um por cento) na cobrança mensal, acrescido de um desconto complementar na proporção de 1% (um por cento) para cada 10% (dez por cento) de taxa de solução abaixo de 60% (sessenta por cento).
Grau de Satisfação mínimo na pesquisa de usuários: 80% (oitenta por cento)	Total de usuários respondentes da pesquisa no prazo.	Desconto de 1% (um por cento) na cobrança mensal, acrescido de um desconto complementar na proporção de 1% (um por cento) para cada 10% (dez por cento) de satisfação mínima abaixo de 80% (oitenta por cento).
Tempo máximo para encaminhamento de chamados pelo primeiro nível igual a 20 (vinte) minutos. O percentual de encaminhamento deve ser de 98% (noventa e oito por cento).	Tempo medido entre a abertura do chamado e o horário de repasse para o segundo nível.	Desconto de 1% (um por cento) na cobrança mensal, acrescido de um desconto complementar na proporção de 1% (um por cento) para cada ponto percentual de chamados encaminhados abaixo do prazo de 98% (noventa e oito por cento).
Tempo máximo de tratamento às solicitações encaminhadas por internet igual a 120 (cento e vinte) minutos.	Intervalo de tempo entre a abertura do chamado via WEB e seu tratamento pelo analista.	Desconto na cobrança mensal de 1% (um por cento) caso a média mensal ultrapasse a meta estabelecida, acrescido de um desconto complementar na proporção de 1% para cada período da média mensal de 10 (dez) minutos, que ultrapasse a meta estabelecida.



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

e) Os prazos de Acordo de Nível de Serviço de chamados para atendimento presencial na capital, classificados como NORMAIS, serão contados a partir do momento do direcionamento pela equipe de Atendimento através do sistema de gestão de chamados findando-se com a solução do problema.

Item	Indicadores de níveis de serviços para chamado normal	Unidade de medida	Valor mínimo exigido
1	Índice de chamados da capital	resolvidos em até 2 horas do seu direcionamento	% 100
2	Índice de chamados do interior	resolvidos em até 24 horas do seu direcionamento	% 100

Tabela I - Níveis de Serviço para chamado normal

Item	Indicadores de níveis de serviços para chamado urgente	Unidade de medida	Valor mínimo exigido
1	Índice de chamados da capital	resolvidos em até 60 minutos do seu direcionamento	% 100
2	Índice de chamados do interior	resolvidos em até 24 horas do seu direcionamento	% 100

Tabela II – Níveis de Serviço para chamado urgente



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 5.7 Caso a média mensal fique abaixo dos valores mínimos exigidos nas Tabelas I e II, a CONTRATADA será penalizada com um desconto, na cobrança mensal, de 1% (um por cento) por cada item em que a meta não tenha sido alcançada. Os itens das tabelas possuem ANS independentes, podendo ocorrer acumulação de descontos. Haverá um desconto complementar de 10% (dez por cento) para cada 10 (dez) pontos percentuais abaixo dos valores mínimos exigidos em cada item.
- 5.8 Quando do atendimento a chamados em LOCALIDADES DO INTERIOR, o ANS terá início no momento do direcionamento pela equipe de Atendimento através do sistema de gestão de chamados. O prazo será contado em horas corridas. Deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA, transporte e demais providências necessárias ao atendimento àquela cidade, encaminhando uma via da OS à fiscalização do Suporte Técnico Presencial.
- 5.9 Os chamados deverão ser concluídos conforme priorização descrita abaixo:

LOCALIDADE	PRAZO PARA ATENDIMENTO
VIP	01 hora sem possibilidade de prorrogação
Centro	02 horas sem possibilidade de prorrogação
Sede	02 horas sem possibilidade de prorrogação
Auditória interior e capital	24 horas sem possibilidade de prorrogação
Posto Fiscal Nhangapi	01 hora sem possibilidade de prorrogação
Posto Fiscal	24 horas sem possibilidade de prorrogação

6 DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 6.1 Para fins de comprovação de qualificação técnica, para a devida verificação da capacidade de entrega das quantidades demandadas frente à segurança da manutenção da boa qualidade dos itens, sem prejuízo das demais regras previstas no artigo 30 da Lei nº 8.666/93, deverão ser apresentados os seguintes documentos:
- a) A comprovação de aptidão referida no item anterior será feita mediante apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, na forma do artigo 30, II c/c §1º, da Lei Federal nº 8.666/93;



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

- b) O(s) atestado(s) deve(m) conter o nome, endereço e o telefone de contato do(s) atestador(es), ou qualquer outro meio com o qual o Órgão possa valer-se para manter contato com a(s) pessoas(s) declarante(s), e a razão social e dados de identificação da instituição eminente como CNPJ, endereço e telefone;
- c) O(s) atestado(s) deve(m) comprovar a aptidão para fornecimento de um quantitativo de pelo menos 50% (cinquenta por cento) do total de ítems ou do serviço a serem arrematados desde que os objetos do(s) atestado(s) sejam semelhantes aos da presente licitação.
- d) Para comprovação da qualidade técnica exigida, será permitido o somatório de quantitativos através da apresentação de mais de um atestado, mesmo que sejam contratos simultâneos.

7 DA DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

As despesas decorrentes desta contratação correrão à conta do Programa de Trabalho: 04123005481030000, Natureza de Despesa: 3390 e Fonte de Recursos 100.

8 DO PAGAMENTO

- 8.1 O pagamento será efetuado mensalmente após verificação do cumprimento efetivo do ANS e do atesto do fiscal do contrato na nota fiscal/fatura relativo aos serviços efetivamente executados no período e mediante a apresentação da nota fiscal/fatura e do Relatório Mensal dos Serviços Prestados;
- 8.2 A CONTRATADA será remunerada somente após o primeiro mês da efetiva prestação do serviço de atendimento;
- 8.3 O valor total dos serviços é estabelecido quando da contratação, com base na disponibilidade de profissionais para atendimento às demandas, porém o valor mensal a ser faturado é calculado com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela contratada na prestação do serviço. Portanto, os valores



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a contratada atingir a meta exigida em todos os indicadores;

9 DA GARANTIA

- 9.1 A CONTRATADA se obriga a prestar garantia, durante toda a vigência do contrato de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, devendo apresentar o comprovante à CONTRATANTE, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da assinatura do Termo de Contrato, em uma das seguintes modalidades: caução em dinheiro a ser depositada via GRE; título da dívida pública; fiança bancária ou seguro-garantia.
- 9.2 A garantia será restituída após o encerramento do contrato, descontados, se for o caso, multas ou quaisquer débitos da CONTRATADA para com a CONTRATANTE.
- 9.3 A SEFAZ reserva-se o direito de reter a garantia, bem como dela descontar as importâncias necessárias a reparar, corrigir, remover e substituir os serviços e materiais que apresentarem vícios, defeitos ou incorreções nos termos apontados pelos gestores do contrato, por meio de relatório, sempre que a CONTRATADA não atender às suas determinações, garantido o exercício da ampla defesa.
- 9.4 Caso a garantia não se mostre suficiente, a diferença será descontada dos pagamentos eventualmente pendentes devidos pela Administração.
- 9.5 A garantia deverá contemplar a cobertura para os seguintes eventos:
 - a) Prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;
 - b) Multas punitivas aplicadas pela fiscalização à CONTRATADA;
 - c) Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;



Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

- d) Obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela CONTRATADA.

10 DO PROCEDIMENTO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

- 10.1 O contrato deverá ser executado fielmente de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do presente instrumento e da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial;
- 10.2 A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por comissão constituída de 3 (três) membros, que serão oportunamente designados pela Departamento Geral de Administração e Finanças da CONTRATANTE;
- 10.3 Os representantes da SEFAZ, sob pena de responsabilização administrativa, anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. As decisões e providências que ultrapassarem a competência dos representantes deverão ser solicitadas a seus superiores, em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes;
- 10.4 A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos e esclarecimentos solicitados;
- 10.5 A fiscalização não exclui ou reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, nem a exime de manter fiscalização própria.

11 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 11.1 Realizar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições estabelecidas neste Termo de Referência;



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 11.2 Fornecer à CONTRATADA documentos, informações e demais elementos, pertinentes à execução do contrato;
- 11.3 Exercer a fiscalização do contrato. Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar os serviços prestados, utilizando o Acordo de Nível de Serviço;
- 11.4 Acompanhar e fiscalizar o andamento da entrega dos produtos e serviços contratados por intermédio da Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação/SEFAZ-RJ;
- 11.5 Designar servidor para realizar a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto, devendo este fazer anotações e registros de todas as ocorrências em livro próprio, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados;
- 11.6 Tomar decisões em problemas que necessitam resolução do CONTRATANTE de forma a não impactar o cronograma estabelecido entre as partes;
- 11.7 Garantir o livre acesso às dependências da CONTRATANTE aos profissionais da CONTRATADA, a qualquer tempo, desde que adequadamente solicitado e justificado com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis;
- 11.8 Garantir o livre acesso às informações e documentações relevantes dos sistemas, aplicações e infraestrutura do CONTRATANTE, incluindo documentação técnica e de negócio necessária para a execução dos serviços contratados, desde que adequadamente solicitado e justificado com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis;

12 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 12.1 Designar formalmente preposto da empresa e substituto eventual, para representá-la na execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto a SEFAZ-RJ, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 12.2 Participar, com a presença do preposto da equipe indicada, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com uma equipe designada pela SEFAZ-RJ para Gestão do CONTRATO;
- 12.3 Encaminhar à SEFAZ-RJ, em até 20 (vinte) dias corridos da assinatura do Contrato, visando a comprovação dos requisitos:
 - a) Relação nominal e CPF dos profissionais que prestarão os serviços;
 - b) Currículo de cada prestador a ser lotado nas dependências SEFAZ-RJ;
 - c) Certificados e diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos;
 - d) Registro em carteira de trabalho;
- 12.4 Providenciar e manter qualificação técnica dos profissionais que prestam serviço, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;
- 12.5 Entregar os uniformes (camisas com emblema da empresa), crachás, ferramentas e instrumentos individuais de trabalho antes do início das atividades dos profissionais, sendo necessária a comprovação de entrega ao fiscal do contrato. A CONTRATADA deve manter controle permanente sobre o material entregue aos prestadores de serviços desde o primeiro dia de prestação de serviço até o final da contratação, assegurando que os profissionais tenham plenas condições de trabalho;
- 12.6 Responsabilizar-se integralmente pelos problemas legais e financeiros decorrentes da utilização de *softwares* de sua propriedade, ilegalmente adquiridos, não podendo instalá-los nos equipamentos SEFAZ-RJ. Manter os seus profissionais adequadamente trajados, com uniforme e identificados por crachás;
- 12.7 Manter-se, durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas, bem como com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 12.8 Prover os serviços ora contratados, de acordo com o estabelecido no Termo de Referência, com pessoal adequado e capacitado em todos os níveis de trabalho;



Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 12.9 Acompanhar as evoluções tecnológicas da SEFAZ-RJ, mediante eventual adaptação de seus sistemas de informação, gestão de atendimentos e base de conhecimento;
- 12.10 Reportar à SEFAZ-RJ imediatamente, verbalmente e por escrito, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços ou qualquer situação que caracterize descumprimento ou atraso no cumprimento das obrigações constantes deste Termo de Referência, sob pena de não poder justificar o não cumprimento dos ANS em virtude de tais ocorrências e ficando sujeita, ainda, à penalidades cabíveis;
- 12.11 Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI da SEFAZ-RJ;
- 12.12 A CONTRATADA não deve transferir a terceiros as obrigações assumidas, por qualquer forma e nem mesmo parcialmente, bem como subcontratar quaisquer das prestações a que está obrigada;
- 12.13 Manter limpos e organizados os locais de prestação de serviço, devendo a CONTRATADA, após a conclusão, promover a retirada de todos os materiais, instrumentos, ferramentas e equipamentos utilizados, de forma a manter a área livre de detritos provenientes da execução dos serviços;
- 12.14 Apresentar os resultados obtidos na reunião de posicionamento mensal através de relatórios consolidados, até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Os relatórios mensais devem ser encaminhados à fiscalização impressos e via e-mail, nos formatos compatíveis em formato PDF. Os relatórios gerenciais dos serviços executados devem conter, além dos relatórios técnicos já definidos, a planilha atualizada com a relação nominal dos prestadores de serviço, incluindo aqueles que prestarem serviços devido a substituições ou eventuais coberturas por faltas, férias, licenças, afastamentos, acidentes, doenças etc.; o detalhamento dos níveis de serviço acordados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 12.15 Deve ser comunicado com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis ao Gestor do Contrato qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de prestadores de serviço lotados na SEFAZ-RJ, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos;
- 12.16 Obedecer, no regime de trabalho dos empregados que prestam serviço nas dependências da SEFAZ-RJ, ao previsto no Anexo 1 da Portaria nº 9, de 30 de março de 2007 do Ministério do Trabalho e Emprego, inclusive quanto ao tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento / telemarketing que é de, no máximo, 6 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas;
- 12.17 Obedecer às normas de segurança e medicina do trabalho para esse tipo de atividade, inclusive fornecendo os Equipamentos de Proteção Individual (EPI) para os profissionais no primeiro dia de vigência contratual, sem qualquer ônus para a SEFAZ-RJ;
- 12.18 Contratada deverá apresentar ao final de todas as reuniões realizadas na SEFAZ-RJ, Ata de Reunião indicando o objetivo, participantes, exposições dos assuntos e respectivas conclusões, prazos, pendências e outras informações pertinentes;
- 12.19 A Contratada deve identificar qualquer equipamento de sua posse que venha a ser instalado nas dependências da SEFAZ-RJ, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.
- 12.20 Fazem parte dos serviços deste contrato as seguintes atividades:
- a) Apresentar relatórios e planilhas gerenciais de controle dos serviços executados de manutenção corretiva; de serviços pendentes; de indicadores de desempenho; de tempo de atendimento dos chamados; de controle das viagens para atendimento técnico fora da capital, com o local do atendimento, os técnicos designados, a quantidade de equipamentos transportada, a informação sobre pernoite e outros relatórios que vierem a ser necessários.
 - b) Supervisionar e orientar toda a equipe alocada para o cumprimento do presente contrato, respondendo prontamente a todos os questionamentos e solicitações da SEFAZ-RJ.



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

- c) Participar, quando solicitado, de reuniões relativas às atividades prestadas, fornecendo informações e relatórios pertinentes.
- d) Providenciar para que os serviços prestados estejam dentro da qualidade esperada, mantendo a equipe de profissionais em conformidade com a qualificação prevista em contrato, proporcionando, sempre que necessário, a qualificação e requalificação dos profissionais envolvidos na contratação.
- e) Realizar toda a gestão administrativa dos recursos alocados para execução do contrato.
- f) Informar tempestivamente os desligamentos ou admissões na equipe envolvida na execução do contrato.
- g) Controle do sistema de chamados, verificação de prazos de atendimento de chamados, fechamento de chamados no sistema de controle de chamados.
- h) Supervisionar as tarefas necessárias aos atendimentos técnicos dos chamados de fora da capital: disponibilizar veículo, calcular do tempo gasto para o atendimento, designar profissionais para os atendimentos, providenciar a separação do material necessário a ser transportado, providenciar a emissão de toda documentação necessária à saída e transferência dos bens.
- i) Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados.
- j) Responsável pela elaboração em conjunto com a SEFAZ-RJ pela atualização dos *scripts* de atendimento e banco de conhecimento.

13 DA PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

- 13.1 Para fins de precificação dos serviços a serem prestados, a empresa interessada deverá elaborar planilha de custos e formação de preços conforme o modelo do anexo I;
- 13.2 A planilha de custos e formação de preços visa identificar os elementos componentes da proposta de preços da empresa, possibilitando a verificação da



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

exequibilidade da proposta, bem como servindo de base para eventual reequilíbrio econômico-financeiro do contrato a ser celebrado;

- 13.3 As despesas relativas ao treinamento/capacitação, assim como os deslocamentos/diárias/pernoites previstos no item 3.7 deste Termo, deverão ser considerados como custos indiretos do “Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro”, constante no anexo I.

14 DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E CRITÉRIOS DE PREÇOS

- 14.1 Como critério de aceitabilidade será adotado o maior preço unitário estimado, desclassificando-se as propostas com valores maiores ao limite estabelecido ou com preços manifestadamente inexequíveis;
- 14.2 Para julgamento e classificação das propostas será adotado o menor preço global por item, observadas as especificações técnicas definidas neste Termo de Referência.

15 DA VISTORIA PRÉVIA FACULTATIVA

- 15.1 Os locais onde serão executados os serviços estarão disponíveis às licitantes para realizarem vistoria, até o penúltimo dia útil que anteceder à data de abertura da licitação, através do seu Responsável Técnico;
- 15.2 Em necessidade de vistoria técnica, deverá ser agendada com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, por meio dos telefones (21) 2334-4366, nos horários das 09h às 16h ou por mensagem eletrônica enviada para aasilva@fazenda.rj.gov.br, mencionando: o objeto do Termo de Referência, as informações de contato do licitante (razão social, endereço e telefone) e de seu(s) representante(s) (nome completo, RG, CPF e telefone) que efetuará(ão) a vistoria;



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 15.3 Quando da vistoria, a Licitante deve inteirar-se das condições e do grau de dificuldade dos serviços, não se admitindo, posteriormente, alegação de desconhecimento de quaisquer aspectos.

16 DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

- 16.1 Os serviços serão recebidos da seguinte forma:

- a) Provisoriamente, após parecer circunstaciado da comissão, que deverá ser elaborado no prazo de 2 (dois) dias úteis contados a partir do recebimento do relatório mensal de serviços prestados durante o período de aferição;
- b) Definitivamente, após parecer circunstaciado da comissão, decorrido o prazo de 5 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento do relatório mensal de serviços prestados durante o período de aferição, no qual será analisado o exato cumprimento das obrigações contratuais.

- 16.2 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

17 DAS SANÇÕES

- 17.1 Se a Contratada inadimplir as obrigações assumidas, no todo ou em parte, ficará sujeita às sanções previstas nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/1993. O quadro abaixo descreve o grau das penalidades específicas de acordo com as infrações cometidas:

Grau	Correspondência
1	0,2% sobre o valor da fatura mensal.
2	1,0% sobre o valor da fatura mensal.
3	3,0% sobre o valor da fatura mensal.



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

4	1 % por dia útil que exceder o prazo estipulado, a incidir sobre o valor do contrato, da nota de empenho ou do saldo não atendido, respeitando o limite do art.412 do Código Civil sem prejuízo da rescisão unilateral ou de aplicação das sanções administrativas.
5	Até 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, aplicada de acordo com a gravidade da infração e proporcionalmente sobre as parcelas não executadas.

Tabela de infrações:

Item	Descrição	Grau
1	Suspender ou interromper os serviços determinados pela Administração, por ocorrência.	4
2	Execução de serviços por funcionário sem qualificação técnica.	2
3	Subcontratar a execução do objeto sem prévia autorização da Contratante, por ocorrência.	4
4	Deixar de cumprir o cronograma/programação dos serviços na sua íntegra, restando serviços incompletos e/ou mal acabados, trazendo com isso transtornos à Contratante, por ocorrência.	2
5	Deixar de cumprir determinação formal, instrução complementar do órgão fiscalizador, ou as normas disciplinares e de segurança da Contratante, por ocorrência.	3
6	Deixar de fornecer a garantia contratual no prazo previsto em contrato.	5

- 17.2 Nas reincidências específicas, deverá corresponder ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 20% (vinte por cento) do valor do contrato, conforme preceitua o artigo 87 do Decreto Estadual 3.149/80;
- 17.3 As penalidades descritas acima serão aplicadas sem prejuízo das demais previstas na Lei 8.666/93 e no Contrato;
- 17.4 Em qualquer hipótese de aplicação de sanções administrativas, assegurar-se-á o direito ao contraditório e ampla defesa;



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 17.5 A aplicação da penalidade de multa não se confunde com os descontos aplicados por glosa em razão de desatendimento de ANS, que serão aplicados às faturas mensais subsequentes e à garantia apresentada, independente de prévio processo administrativo;
- 17.6 A aplicação dos descontos nos termos do ANS não impede, da mesma forma, a aplicação concomitante das penalidades descritas neste documento.

18 DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO

O certame licitatório será realizado na modalidade de Pregão, em sua forma eletrônica, do tipo menor preço global por item, em conformidade com a Lei Federal nº 10.520/02 e a Resolução SEPLAG n.º 429/2011.

O serviço é considerado **comum** por ser possível estabelecer, para efeito de julgamento de propostas, mediante especificações do mercado, padrões de qualidade e desempenho peculiares ao objeto.

19 DO PARCELAMENTO DO OBJETO

A unificação dos serviços de primeiro e segundo níveis de Atendimento ao Usuário se justifica pelo fato de ambos focarem em um mesmo objetivo. Ocorre que, nos modelos com duas empresas, uma responsável pelo atendimento de primeiro nível e outra pelo atendimento de segundo nível, surgem divergências de responsabilidades/fronteiras, podendo prejudicar o bom andamento dos serviços, sendo comum uma empresa apontar a outra como responsável pelos problemas apresentados.

Observamos, ainda, nesta situação, a sobrecarga no atendimento de segundo nível, o não alinhamento tecnológico, comprometendo assim, o tempo de atendimento do usuário final. Este agrupamento dos serviços de atendimentos Níveis I e II reduzirá consideravelmente os riscos de execução, pois existirá um grande volume de interação entre os dois serviços, assim como permitirá propostas mais consistentes e econômicas por parte dos licitantes, reduzindo os custos a serem apresentados.



Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

Importante frisar ainda que, a associação de serviços irá permitir uma melhor seleção de empresas, pois as licitantes deverão ter todas as capacidades inerentes para a efetiva participação no certame, evitando assim que empresas sem a necessária qualificação interfiram num processo cujo objetivo é a seleção de uma empresa realmente capaz de atender os serviços especificados com eficiência e economicidade.

20 CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDADE

- 20.1 A CONTRATADA não deverá comercializar, divulgar, ceder, emprestar, revelar ou distribuir informação referente ao trabalho realizado sem autorização formal da CONTRATANTE;
- 20.2 Devolver, independente da solicitação da outra parte, toda informação sob qualquer forma que ela se encontre, bem como quaisquer cópias que eventualmente tenha em seu poder após o término dos trabalhos contratados;
- 20.3 Manter em absoluta segurança e devidamente protegidos todo e qualquer programa de computador, documentação correlata, material e/ou informação com dados sigilosos ou que venham a ter conhecimento, obrigando-se, ainda, por si, seus funcionários ou agentes e usuários a não divulgar e nem revelar a terceiros quaisquer informações sem prévia autorização escrita.



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

ANEXO I – PLANILHA DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇO

Módulo 1 - Composição da Remuneração		
1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário-Base	
B	Adicional de Periculosidade	
C	Adicional de Insalubridade	
D	Adicional Noturno	
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	
F	Outros (especificar)	
Total		

Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários			
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias			
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	
B	Férias e Adicional de Férias	2,78%	
SUBTOTAL		11,11%	
B	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o 13º Salário e Adicional de Férias	4,06%	
Total		15,17%	

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.			
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	20,00%	
B	Salário Educação	2,50%	
C	SAT	2,76%	
D	SESC ou SESI	1,50%	
E	SENAI - SENAC	1,00%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	
H	FGTS	8,00%	
Total		36,56%	



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diárias.

2.3	Benefícios Mensais e Diárias	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	
C	Benefício xxx	
D	Outros (especificar)	
Total		

Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	
2.3	Benefícios Mensais e Diárias	
Total		

Módulo 3 - Provisão para Rescisão

3	Provisão para Rescisão	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	0,17%	
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,01%	
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,20%	
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,94%	
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,71%	
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado	2,00%	
Total		5,04%	



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

Submódulo 4.1 - Ausências Legais

4.1	Ausências Legais	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Férias	8,33%	
B	Ausências Legais	0,27%	
C	Licença-Paternidade	0,02%	
D	Ausência por acidente de trabalho	0,33%	
E	Afastamento Maternidade	0,33%	
F	Outros (Ausência por Motivos de Doença)	1,11%	
Total		10,40%	

Submódulo 4.2 - Intrajornada

4.2	Intrajornada	Valor (R\$)
A	Intervalo para repouso e alimentação	
Total		

Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
4.1	Ausências Legais	
4.2	Intrajornada	
Total		

Módulo 5 - Insumos Diversos

5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Licenças de software	
E	Outros (especificar)	
Total		



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C.1. Tributos Federais (especificar)		
	C.2. Tributos Estaduais (especificar)		
	C.3. Tributos Municipais (especificar)		
Total			

2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	
Subtotal (A + B +C+ D+E)		
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro	
Valor Total por Empregado		



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

ANEXO I-A – PLANILHA DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇO

Tipo de Serviço (A)	Valor Proposto por Empregado (B)	Qtde. de Empregados por Posto (C)	Valor Proposto por Posto (D) = (B x C)	Qtde. de Postos (E)	Valor Total do Serviço (F) = (D x E)
I Nível I	R\$		R\$		R\$
II Nível II	R\$		R\$		R\$
III Supervisor	R\$		R\$		R\$
Valor Mensal dos Serviços (I + II + III)					



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

ANEXO II – ENDEREÇOS OPERADOS PELA SEFAZ

LOCAL	ENDEREÇO
SEDE	Av. Presidente Vargas, nº 670
PCF 01 - Posto de Controle Fiscal de Nhangapi	Rodovia Presidente Dutra, Km 324 - Itatiaia
PCF 02 - Posto de Controle Fiscal de Morro do Coco	Rodovia BR 101, Km 45 (no interior do posto de gasolina Mato Verde) - Campos dos Goytacazes
PCF 03 - Posto de Controle Interestadual de Levy Gasparian	Rua Anísio Torres 1 (próximo a Rodovia BR 040, Km 6.5) - Levy Gasparian
AFE 09 - Auditoria-Fiscal Especializada de IPVA	Rua Visconde do Rio Branco, nº 22
AFE 08 - Auditoria-Fiscal Especializada de ITD – EESA AFR 64.12 e 64.09	Av. Erasmo Braga, 118
Arquivo	R. João Torquato, 284 - Bonsucesso, Rio de Janeiro - RJ
Aeroporto	Av. Brg. Trompowski, 770 - Galeão, Rio de Janeiro
Almoxarifado	Rua da Constituição, 78 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
Divisão de transporte	R. Francisco Eugênio, 20 - São Cristóvão
Corregedoria	R. Buenos Aires, 68 4º - Centro, Rio de Janeiro - RJ
AFR 64.15 - Auditoria-Fiscal Regional da Capital - Barra da Tijuca	Av. Ayrton Senna, 2001 - Bloco C - Sala 58
AFR 64.17 - Auditoria-Fiscal Regional da Capital - Oeste	Rua Engenheiro Trindade, 397 - A - Campo Grande
AFR 10.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Campos dos Goytacazes	Av. Alberto Torres nº 80
AFR 03.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Barra do Piraí	Rua Paulo de Frontin, 132, Centro, Barra do Piraí - RJ
AFR 07.01 - Auditoria -Fiscal Regional - Cabo Frio	Pça. D. Pedro II, 12 - Lj. 1
AFR 11.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Cantagalo	Rua Getúlio Vargas, 152 - A
AFR 17.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Duque de Caxias	Rua Dr. Manuel Teles, 77
AFR 19.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Itaboraí	Rua Jose Alves de Azevedo, 89
AFR 20.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Itaguaí	Rua Dr. Curvelo Cavalcanti, 164 - Fds



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

AFR 22.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Itaperuna	Av. Cardoso Moreira, 294
AFR 24.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Macaé	Rua Teixeira de Gouveia, 424 - Centro
AFR 33.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Niterói	Rua Marquês do Paraná, 191
AFR 34.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Nova Friburgo	Rua Ernesto Basílio, 25
AFR 35.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Nova Iguaçu	Rua Dom Walmor, nº 383 - 3º andar
AFR 39.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Petrópolis	Rua Paulo Barbosa, 110 - 2º andar
AFR 47.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Santo Antonio de Pádua	Rua Florismundo Decnop, 135 - Centro
AFR 48.01 - Auditoria-Fiscal Regional - São Fidélis	Avenida Sete de Setembro nº 317, loja 2 - Centro
AFR 49.01 - Auditoria-Fiscal Regional - São Gonçalo	Rua Jose Alves de Azevedo, 89
AFR 58.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Teresópolis	Rua José Augusto da Costa, 33 - Várzea
AFR 60.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Três Rios	Rua Pref. Joaquim J. Ferreira nº. 81, Centro, Três Rios
AFR 63.01 - Auditoria-Fiscal Regional - Volta Redonda	Avenida Amaral Peixoto, nº. 287 - Centro - Volta Redonda



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

ANEXO III – ESTIMATIVA DE CONSUMO

Chamados por níveis de atendimento*

*Referente ao período de fevereiro de 2019 até 13 de agosto de 2020

Nível	Chamados
Suporte N1	8945
Suporte N2 - Nhangapi	4044
Suporte N2 - Sede	8405
Total	21394
Média mensal	1188

Chamados por área de atendimento*

*Referente ao período de fevereiro de 2019 até 13 de agosto de 2020

Área de atendimento	Chamados
Estrutura	4796
Investiplan Impressoras	2534
Investiplan Micros	146
Manutenção	3222
Produção	953
Segurança da Informação	648
Suporte N1	8945
Suporte N2 - Av. Erasmo Braga	809
Suporte N2 - Nhangapi	4044
Suporte N2 - Sede	8396
Telecom	1303
Telefonia	566
VPN - Atendimento agendado	548
Total	36910



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

ANEXO IV – TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Os abaixo assinados, de um lado Secretaria de Fazenda do Estado do Rio de Janeiro, com sede na Av. Presidente Vargas Nº 670, doravante denominado SEFAZ-RJ, e de outro lado....., CNPJ Nº/0001-01, situada em, a Rua:, bairro....., doravante denominada CONTRATADA, tem entre si justa e acertada a celebração do presente TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE, através do qual a CONTRATADA aceita não divulgar sem autorização prévia e formal segredos e informações sensíveis de propriedade da SEFAZ-RJ e se compromete a praticar procedimentos de segurança da informação, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

PRIMEIRA - A CONTRATADA obriga-se a tratar como “Segredos comerciais e confidenciais” todos os produtos e subprodutos relativos aos serviços contratados.

SEGUNDA - Entregar, no momento da rescisão contratual, isto é, do aceite final do projeto, toda e qualquer documentação, material de propriedade do CONTRATANTE.

TERCEIRA - Destruir no final do contrato, ou quando for solicitada, toda e qualquer informação além dos produtos de propriedade do CONTRATANTE que estejam em seu poder, tais como bancos de dados, fontes e documentação de programas, fluxos de processo.

QUARTA - Não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados, ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização por escrito do CONTRATANTE, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos de acordo com os termos constantes no presente documento.

QUINTA - Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros. Devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios, empregados e subcontratados, pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados.

SEXTA - Qualquer falha na segurança da informação, identificada por qualquer colaborador, deve ser imediatamente comunicada a SEFAZ-RJ para avaliação e determinação das ações que se fizerem necessárias.



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

SÉTIMA- Os acessos à rede de dados da SEFAZ-RJ são gerenciados em todos os tipos de conexão, devendo os profissionais ser identificados e ter acessos apenas às informações e aos recursos tecnológicos necessários ao desempenho de suas atividades.

OITAVA - A CONTRATADA responderá solidariamente com seus agentes empregados, prepostos, ou subcontratados, no caso de violação do compromisso de confidencialidade ora assumido, sujeitando-se a arcar com indenização por perdas e danos patrimoniais e morais e/ou lucros cessantes decorrentes da quebra do sigilo;

NONA - O acesso à Informação Confidencial será restrito ao profissional alocado para a execução dos SERVICOS. É vedado o controle exclusivo, por apenas um profissional, de um processo de negócio ou recurso.

DÉCIMA - Em caso de perda ou extravio de quaisquer informações confidenciais do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá notificar por escrito a CONTRATANTE imediatamente;

DÉCIMA PRIMEIRA - A não observância do disposto sobre Confidencialidade torna a PARTE infratora sujeita às penalidades cabíveis previstas em lei.

DÉCIMA SEGUNDA – A CONTRATADA deve assegurar que todos os seus colaboradores guardarão sigilo sobre as informações que porventura tiverem acesso, mediante o ciente de seus colaboradores em Termo próprio a ser firmado entre a CONTRATADA/colaboradores, e que os mesmos comprometer-se-ão a informar, imediatamente, ao seu superior hierárquico, qualquer violação das regras de sigilo, por parte dele ou de qualquer pessoa, inclusive nos casos de violação não intencional.

Paragrafo único: A coleta dos Termos de Sigilo não exime a CONTRATADA das penalidades por violação das regras por parte de seus contratados.

DÉCIMA TERCEIRA – A CONTRATADA compromete-se a estar ciente e em conformidade com as regras estabelecidas na Portaria Nº XXX, de XXXXX, que trata da Política de Segurança da Informação da SEFAZ-RJ, devendo atender as seguintes normas:

I - a Lei no 9.983, de 14 de julho de 2000, que dispõe sobre a responsabilidade civil e criminal de usuários que cometam irregularidades em razão do acesso a dados, informações e sistemas informatizados da Administração Pública;

II - o Decreto no 3.505, de 13 de junho de 2000, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades de Administração Pública Federal;

III - o Decreto no 4.553, de 27 de dezembro de 2002, que dispõe sobre a salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado, no âmbito da Administração Pública Federal;



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

IV – Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018, artigo 1º., que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

DÉCIMA QUARTA - O atendimento deste Termo de Sigilo e Confidencialidade bem como a Portaria Nº XXX, de XXXXX - Política de Segurança da Informação da SEFAZ-RJ devem ser incorporados formalmente ao contrato de trabalho dos servidores da CONTRATADA que prestarem serviços a SEFAZ-RJ.

DÉCIMA QUINTA - O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo implicará em responsabilização civil e criminal, de acordo com a legislação vigente e as obrigações a que alude este instrumento perdurarão, inclusive, após a cessação do vínculo contratual entre a CONTRATADA e a SEFAZ-RJ e abrangem as informações presentes ou futuras, permanecendo as regras do sigilo fiscal.

Rio de Janeiro, ____ de _____ 20

SEFAZ-RJ

Responsável do Contrato pela empresa



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

ANEXO V – MODELO DE AUTORIZAÇÃO DO SERVIÇO

Referente à prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação para Níveis I e II de atendimento, além de suporte técnico remoto e presencial a usuários de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) da SEFAZ-RJ, mediante o atendimento de chamados telefônicos e via Web, registrados em sistema de informação da CONTRATADA, na forma de serviços continuados presenciais que devem ser executados de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo mais atualizado do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), pelo período de 12 (doze) meses, conforme especificações técnicas e condições previstas neste Termo de Referência e seus anexos.

1. REFERÊNCIA

- 1.1. Processo Licitatório nº
- 1.2. Contrato nº
- 1.3. Valor do Contrato: R\$ xxxxxxxx (valor por extenso).
- 1.4. Vigência Contratual:
- 1.5. Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do Contrato:

Pela presente Ordem de Serviços, autorizamos a (Descrever Contratada) a iniciar na data de _____ de _____ de 20____ os serviços, objeto do contrato acima epografado, celebrado entre a SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA e a empresa _____.

_____, ____ de _____ de 20____.

(Assinatura da Comissão de Fiscalização)



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado de Fazenda
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação

ANEXO VI – CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO