



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

Memorial Descritivo

Serviços para o Helpdesk Qualitor

Resumo: Contratação de serviços especializados e atualização de versão do software de Helpdesk Qualitor

1. O OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviços especializados no Software de Helpdesk Qualitor, abrangendo a atualização, instalação e configuração da solução, evolução tecnológica e funcional, revisão de processos e parametrizações, manutenção e atualização do software conforme necessário, assim como a capacitação constante dos usuários do software.

2. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

- 2.1. Executar os serviços e fornecimentos objeto de acordo com os prazos, especificações e condições estipuladas, responsabilizando-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de qualquer cláusula estabelecida;
- 2.2. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração da SCGÁS ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, quando da fiscalização ou o acompanhamento pela SCGÁS;
- 2.3. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela SCGÁS, obrigando-se a atender, de imediato, todas as reclamações a respeito da qualidade da prestação dos serviços;
- 2.4. Comunicar ao gestor do contrato, por escrito, qualquer fato que não seja conforme ao objeto do contrato, para providências por parte da SCGÁS;
- 2.5. Não veicular publicidade acerca da contratação, salvo prévia autorização da SCGÁS;
- 2.6. Manter, durante toda a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme legislação vigente;
- 2.7. Todas as despesas oriundas do objeto serão de responsabilidade do CONTRATADO, como por exemplo: disponibilização de profissionais, bem como despesas de horas extras e qualquer outra aqui não mencionada;
- 2.8. O CONTRATADO deverá apresentar na reunião de abertura do projeto o Planejamento e Metodologia para prestação de serviços;

	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	Memorial Descritivo
	Serviços para o Helpdesk Qualitor
Resumo: Contratação de serviços especializados e atualização de versão do software de Helpdesk Qualitor	
2.9. O CONTRATADO obriga-se a zelar pela confidencialidade de qualquer informação a que, porventura, tenha acesso; 2.10. O CONTRATADO obriga-se a seguir os procedimentos definidos pela área competente, relativos à segurança da informação; 2.11. O CONTRATADO obriga-se a colaborar com a SCGÁS para a manutenção de um ambiente de dados seguro; 2.12. A SCGÁS poderá a qualquer momento executar ações de auditoria de forma presencial ou à distância; 2.13. O CONTRATADO concorda em que é responsável por ações de seus técnicos e eventuais subcontratados em tudo que diz respeito à segurança de informações; 2.14. A ocorrência de falta relacionada à segurança de informações da SCGÁS, pelo CONTRATADO e ou integrante de sua equipe, será considerada falta grave e sujeita a aplicação de penalidade, e sua recorrência poderá dar margem à rescisão unilateral do contrato, e outras ações legais cabíveis; 2.15. O CONTRATADO deverá apresentar a comprovação de vínculo com os profissionais que atenderão à SCGÁS, podendo ser empregados (apresentando cópia da ficha ou livro de registro de empregado registrado na SRT ou, cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social), sócio (cópia do Contrato Social devidamente registrado no órgão competente), ou contratado (cópia do contrato formal assinado pelas partes); 2.16. Executar os serviços conforme especificações deste Memorial Descritivo e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, todas ferramentas necessárias, na qualidade e quantidade especificadas neste Memorial Descritivo e em sua proposta; 2.17. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados; 2.18. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de	

	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	Memorial Descritivo
	Serviços para o Helpdesk Qualitor
Resumo: Contratação de serviços especializados e atualização de versão do software de Helpdesk Qualitor	
1990), ficando o CONTRATANTE autorizado a descontar dos pagamentos devidos ao CONTRATADO, o valor correspondente aos danos sofridos; 2.19. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos específicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor; 2.20. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à SCGAS; 2.21. Atender às solicitações da SCGAS quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Memorial Descritivo; 2.22. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas internas da Administração da SCGAS; 2.23. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo Contrato, devendo o CONTRATADO relatar à SCGAS toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função; 2.24. Relatar à SCGAS toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços; 2.25. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre; 2.26. Manter durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação; 2.27. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do Contrato, de acordo com o Termo de Confidencialidade disposto no Anexo do Contrato. 2.28. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente	

	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	Memorial Descritivo
	Serviços para o Helpdesk Qualitor
Resumo: Contratação de serviços especializados e atualização de versão do software de Helpdesk Qualitor	
em sua proposta não seja satisfatório para a atividade objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados na Legislação em vigor. 2.29. Estar em plena conformidade com os termos da Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados. 2.30. Executar o serviço com profissionais devidamente capacitados e de acordo com os critérios técnicos para a prestação do serviço. 3. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS REQUISITADOS De modo a cumprir os objetivos do objeto do contrato, é de integral responsabilidade do CONTRATADO: 3.1. Renovação de 16 licenças concorrentes ITIL do software de helpdesk Qualitor, pelo período de 12 meses; 3.2. Realizar a atualização de versão do software Qualitor, mantendo todas as funcionalidades utilizadas atualmente pela SCGÁS, quando cabível; 3.3. Realizar o levantamento das Parametrizações do software Qualitor, e sugerir melhorias nos processos; 3.4. Realizar a aplicação das melhorias sugeridas, desde que aprovadas com a TI da SCGÁS; 3.5. Realizar o levantamento das Classificações de abertura de chamados do software Qualitor, sugerindo melhorias e atualizações; 3.6. Realizar a atualização das Classificações sugeridas, desde que aprovadas pela TI da SCGÁS; 3.7. Verificar funcionalidades licenciadas e não utilizadas no software, e realizar a sua aplicação e disponibilização, buscando uma melhor experiência para o usuário e para os processos da TI, desde que previamente aprovadas pela equipe de TI da SCGÁS; 3.8. Promover Treinamento para a equipe de TI, buscando o repasse de conhecimento das funcionalidades da ferramenta; 3.9. Disponibilizar material de apoio para a equipe de TI, como manuais e documentação técnica;	



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

Memorial Descritivo

Serviços para o Helpdesk Qualitor

Resumo: Contratação de serviços especializados e atualização de versão do software de Helpdesk Qualitor

- 3.9.1. À medida que a solução evoluir ao longo do tempo e for sendo atualizada, os manuais também devem ser atualizados e disponibilizados aos usuários;
- 3.10. O CONTRATADO deverá fornecer guias do usuário para referência rápida e fácil;
- 3.11. O CONTRATADO deverá realizar configuração do sistema para as necessidades iniciais de uso que deverá contemplar as funcionalidades apresentadas neste Termo de referência, além de manutenção e suporte técnico.

4. PRAZOS E MACRO-CRONOGRAMA DO PROJETO

- 4.1 O prazo máximo para conclusão da atualização de versão do Qualitor deve ser de no máximo 30 (trinta) dias corridos após o aceite da SCGÁS;
- 4.2 Essas etapas serão medidas e faturadas da seguinte forma:

ETAPA	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	PRAZO DE VIGÊNCIA	FORMA DE PAGAMENTO
Manutenção e atualização	Manutenção, suporte e atualização de versão do Qualitor	12 meses	Parcela única

- 4.3 Após a execução da etapa de atualização, é necessário o envio da documentação comprovando a sua execução, para que seja aprovado pela SCGÁS;
- 4.4 O CONTRATADO deverá apresentar um cronograma detalhado de atividades de atualização da solução, bem como recursos a serem utilizados, prazos, responsáveis, etc., que será objeto de atividades em consonância com o macro-cronograma acima no item 4.1.

Documento emitido por:

Aline Rohden Schlickmann Angulski
Gerência de Tecnologia da Informação



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

Memorial Descritivo

Serviços para o Helpdesk Qualitor

Resumo: Contratação de serviços especializados e atualização de versão do software de Helpdesk Qualitor

Victor Hugo Bogiano
Gerência de Tecnologia da Informação