

 SCGÁS <small>COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA</small>	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	Memorial Descritivo
	Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1

Resumo: Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1 por um período de 12 meses.

1. O OBJETO:

Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos de Tecnologia de Informação (TI) compreendendo o planejamento, implantação e operação dos serviços de atendimento e suporte técnico (Service Desk) de nível 1 aos usuários e clientes de soluções de tecnologia da SCGÁS, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações, baseados nas práticas da biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library última versão), conforme quantidades e especificações contidas no TERMO DE REFERÊNCIA, deste Edital.

Abaixo os quantitativos necessários:

Item	Tipo de Atendimento	Descrição	Unidade	Quantidade
1	Presencial	Profissional de Suporte Técnico N1	Mês	12
2	Presencial	Hora Extra	Hora	100

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;

 SCGÁS <small>COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA</small>	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	Memorial Descritivo
	Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1
<p>Resumo: Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1 por um período de 12 meses.</p> <p>2.6. Manter, durante toda a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme legislação vigente;</p> <p>2.7. Todas as despesas oriundas do objeto serão de responsabilidade do CONTRATADO, como por exemplo: disponibilização de profissionais, bem como despesas de alimentação, deslocamento, estadia, horas extras e qualquer outra aqui não mencionada;</p> <p>2.8. O CONTRATADO deverá apresentar na reunião de abertura do projeto o Planejamento e Metodologia para prestação de serviços;</p> <p>2.9. O CONTRATADO obriga-se a zelar pela confidencialidade de qualquer informação a que, porventura, tenha acesso;</p> <p>2.10. O CONTRATADO obriga-se a conhecer as normas de segurança a ela aplicáveis e a seguir os procedimentos definidos pela área competente;</p> <p>2.11. O CONTRATADO obriga-se a colaborar com a SCGAS para a manutenção de um ambiente de dados seguro;</p> <p>2.12. A SCGÁS poderá a qualquer momento executar ações de auditoria de forma presencial ou à distância;</p> <p>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;</p> <p>2.14. A ocorrência de falta relacionada à segurança de informações da SCGAS, 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;</p> <p>2.15. Os funcionários do CONTRATADO devem ser contratados no regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) com o total de seus salários registrados em seu contrato de trabalho;</p> <p>2.16. O CONTRATADO deve seguir as diretrizes de TI e SMS da SCGÁS.</p> <p>2.17. 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</p>	

 <p>SCGÁS COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA</p>	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	Memorial Descritivo
	Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1
<p>Resumo: Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1 por um período de 12 meses.</p> <p>equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Memorial Descritivo e em sua proposta;</p> <p>2.18. 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;</p> <p>2.19. 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 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar dos pagamentos devidos ao CONTRATADO, o valor correspondente aos danos sofridos;</p> <p>2.20. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos específicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;</p> <p>2.21. Apresentar à SCGAS a relação nominal dos empregados que adentrarão nas suas dependências para a execução dos serviços;</p> <p>2.22. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à SCGAS;</p> <p>2.23. 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;</p> <p>2.24. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas internas da Administração da SCGAS;</p> <p>2.25. 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;</p> <p>2.26. Relatar à SCGAS toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;</p>	

 SCGÁS <small>COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA</small>	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	Memorial Descritivo
	Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1

Resumo: Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1 por um período de 12 meses.

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

2.28. Manter durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

2.29. 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.

2.30. Estar em conformidade com a Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados.

2.31. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para a atividade objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados na Legislação em vigor.

2.32. 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 ora contratado, será necessário prestar os seguintes tipos de serviços:

- a) Atuar como PUC (Ponto Único de Contato) entre o usuário e os provedores internos de serviços de TI, de maneira presencial, na SEDE da SCGÁS;
- b) Realizar atendimento telefônico de 1º (primeiro) nível aos usuários internos e externos da SCGÁS, a partir das solicitações recebidas via Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TI, respeitando os níveis de serviço exigidos baseados nas práticas da biblioteca ITIL (information Technology Infrastructure Library);
- c) Recepcionar, classificar, analisar, solucionar e registrar as soluções das solicitações dos usuários (incidentes, requisições de serviços, etc.), com auxílio de consultas à Base de Conhecimento;

 <p>SCGÁS COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA</p>	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	Memorial Descritivo
	Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1
<p>Resumo: Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1 por um período de 12 meses.</p> <p>d) Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TI todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, requisições, dúvidas ou orientações efetuadas pelos usuários, de forma que seja maximizado o nível de documentação das informações coletadas;</p> <p>e) Finalizar os chamados resolvidos no 1º nível de atendimento e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias para atualização da Base de Conhecimento e geração das estatísticas de atendimento;</p> <p>f) Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da SCGAS e seu uso;</p> <p>g) Responder aos pedidos de informação dos usuários relativos às solicitações abertas no Sistema de Helpdesk, por telefone, e-mail ou por qualquer meio, e obrigatoriamente registrar as respostas no Sistema de Helpdesk vinculadas a uma solicitação ou chamado;</p> <p>h) Relacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças, de forma que a conclusão desses últimos automaticamente feche os primeiros;</p> <p>i) Acompanhar cotidianamente a situação de todos os incidentes e solicitações de atendimento, desde o seu recebimento até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna da TI da SCGAS ou outra empresa terceirizada pela SCGAS para suporte de 2º Nível;</p> <p>j) Identificar e reportar imediatamente ao Preposto problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da SCGAS ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alcada;</p> <p>k) Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do usuário, para diagnóstico, configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualização de softwares, componentes e serviços. Esse acesso deverá ser gravado para futuras questões de auditoria;</p> <p>l) Instalar/desinstalar softwares homologados pela SCGAS nas estações dos usuários por meio de acesso remoto;</p> <p>m) Encaminhar pelo Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TI para o 2º Nível de atendimento - N2, ou demais níveis de atendimento de serviços de TI, somente via sistema, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados, sendo necessário incluir a informação detalhada sobre o motivo do repasse;</p>	

 SCGÁS <small>COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA</small>	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	Memorial Descritivo
	Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1
<p>Resumo: Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1 por um período de 12 meses.</p> <p>n) Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de solicitações abertas, ainda que a solicitação já tenha sido repassada para outra equipe ou provedor de serviço interno;</p> <p>o) Estar ciente que, por se tratar de comunicação corporativa, todas as ligações e procedimentos poderão ser gravados para a fins de segurança, acompanhamento de qualidade e monitoramento psicológico dos envolvidos na comunicação, devendo dar ciência aos usuários no início do atendimento;</p> <p>p) Instalar e configurar sistemas operacionais Windows e/ou quaisquer tipos de imagens de sistemas operacionais, bem como instalar aplicativos para Windows, instalar e configurar aplicativos do Microsoft Office.</p> <p>q) Manutenção de computadores Desktops e Notebooks, promovendo a instalação, movendo e configurando quaisquer tipos de equipamentos de informática;</p> <p>r) Configuração e manutenção de impressoras e multifuncionais, Rede Corporativa (LAN e WLAN – Wireless), Rede de Telefonia, Telefones Fixos, manutenção do cabeamento de rede e de telefonia, instalação e configuração de Datashow/projetores/hardwares/softwares, geração de imagens de Desktops e Notebooks;</p> <p>s) Abertura, fechamento e acompanhamento de chamados através do software de Service Desk;</p> <p>t) Solicitar, mover e instalar Tonners e outros materiais de insumo;</p> <p>u) Criação e alteração de manuais e procedimentos de TI;</p> <p>v) Controle de Inventário de TI, manutenção do inventário no sistema, controle de etiquetas, etc.</p> <p>x) Manutenção e execução de atividades relacionadas a todo o processo de backup corporativo;</p> <p>y) Orientar o usuário quanto à importância da participação da pesquisa de satisfação relacionada ao atendimento, que é enviada automaticamente pelo sistema ao fechamento do chamado técnico, que é de preenchimento opcional pelo usuário demandante. Caso os usuários internos tenham falha no link de comunicação de dados, de forma a impossibilitar o registro de suas demandas no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TI, os chamados de suporte técnico serão abertos pela equipe de fiscalização do contrato e recepcionados pela equipe de atendimento. Não será aceito nem computado nenhum chamado técnico aberto pela própria equipe de atendimento, mesmo que executado a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente.</p>	

 SCGÁS <small>COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA</small>	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	Memorial Descritivo
	Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1
<p>Resumo: Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1 por um período de 12 meses.</p>	
<p>4. MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS</p> <p>4.1. Os serviços serão prestados através de Equipe de Atendimento Técnico de 1º (primeiro) Nível.</p> <p>4.2. Os serviços serão prestados de forma presencial nas dependências da SCGÁS, mediante alocação de profissionais e/ou alocação de horas para a execução do objeto para atender a um ou mais tipos de serviços detalhados neste Memorial Descritivo.</p> <p>4.3. As despesas de deslocamento (passagens, táxi, traslados, pedágios, estacionamentos, etc.), estadia e alimentação, nos casos de atividade presencial, ficam sob total responsabilidade do CONTRATADO.</p> <p>4.4. Serão responsabilidade integral do CONTRATADO todos os serviços a serem realizados em horário não comercial, eventuais acréscimos sobre o valor-hora normal de seus profissionais, atividades realizadas em Sábados, Domingos e Feriados, etc.</p> <p>4.5. O CONTRATO terá como formação para base de preços o preço final global apresentado.</p> <p>4.6 - O CONTRATADO deverá zelar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, dados ou informações da SCGÁS sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços contratados e pelo período estritamente essencial à realização dos mesmos.</p> <p>4.7 - O profissional alocado presencialmente deverá entregar à SCGÁS, na periodicidade mensal, documento descrevendo em detalhes o serviço realizado, data de início, fim, número de dias alocados e demais informações pertinentes. A SCGÁS atestará o referido documento em 2 vias. Ao final do mês deverá ser entregue um relatório mensal das atividades, com uma cópia de cada documento supracitado. O modelo e formato deste documento será fornecido pela SCGÁS em reunião de início de contrato.</p> <p>4.8 - Os atendimentos poderão ser realizados dentro ou fora do horário de expediente da SCGÁS, previamente alinhado com o Fiscal do Contrato. Para efeitos de controle, todo e qualquer serviço prestado presencialmente será medido pelo valor unitário de 1 (uma) hora. Para atividade remota, será medido pelo tempo levado para execução da atividade, sendo hora cheia ou minutos.</p>	

 SCGÁS <small>COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA</small>	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	Memorial Descritivo
	Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1

Resumo: Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1 por um período de 12 meses.

4.9 - Caso exista a necessidade de realizar a atividade presencial fora do horário comercial, o CONTRATADO deverá comunicar a SCGÁS com antecedência para que seja realizada a programação da atividade. Eventuais horas extras e qualquer outra despesa aqui não mencionada são de única e exclusiva responsabilidade do CONTRATADO, não devendo gerar nenhum tipo de ônus adicional para a SCGÁS.

4.10 - O CONTRATADO deverá orçar um valor ÚNICO apresentado na PPU (Planilha de Preços Unitários) Anexo II, para realização de todos os tipos de atividades relacionadas nesta contratação, independente se a atividade for realizada em horário comercial, fora do horário comercial, finais de semana, feriados, etc.

4.11 - Após a conclusão e aceite formal da atividade, os produtos desenvolvidos dentro ou fora de seu escopo terão garantia de qualidade, sem ônus quaisquer para a SCGÁS.

4.12 - O CONTRATADO deverá obrigatoriamente adotar as melhores práticas existentes no ITIL referentes à sua atividade, considerando gestão de mudança, monitoramento de eventos, incidentes e problemas.

4.13 - O CONTRATADO deverá cumprir e obedecer às normas internas de segurança, de RH, TI, acesso e permanência nas instalações da SCGÁS, necessárias à execução do objeto. Esclarecer e orientar aos seus profissionais que estão sujeitos a todas as Normas Internas da SCGÁS, principalmente as de segurança, inclusive àquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências.

4.14 - O CONTRATADO deverá assumir toda a responsabilidade pelos encargos fiscais, comerciais e trabalhistas resultantes da execução do objeto. Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados; treinados e qualificados para prestação dos serviços, apresentando pelo menos 1 (um) profissional especializado, conforme os requisitos desta contratação.

4.15 - O CONTRATADO deverá prestar todos os esclarecimentos técnicos que forem solicitados pela SCGÁS, relacionados com as atividades e prestação dos serviços contratados, a fim de atender o objeto deste Edital.

 <p>SCGÁS COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA</p>	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	Memorial Descritivo
	Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1
<p>Resumo: Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1 por um período de 12 meses.</p> <p>4.16 - Deverá ser respeitado preferencialmente o horário de expediente da SCGÁS, ou seja, de segunda à sexta-feira, das 08h00min às 17h00min.</p> <p>4.17 - O CONTRATADO deverá encaminhar as informações entregáveis ao Fiscal do Contrato, digitalmente ou pelos correios para a SEDE da SCGÁS, 2º Andar, Gerência de Tecnologia da Informação, localizada na Rua Antônio Luz, 255 - Centro Empresarial Hoepcke - 88010-410 - Florianópolis - SC.</p> <p>4.18 - O CONTRATADO deverá ter equipe técnica para gerenciar as ações dos seus profissionais alocados, supervisionando e gerenciando suas atividades, bem como elaborando toda e qualquer documentação que se fizerem necessárias para a medição de suas atividades, pagamento, etc.</p> <p>4.19 - O CONTRATADO deverá assumir toda a responsabilidade pelos encargos fiscais, comerciais e trabalhistas resultantes da execução do objeto. Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados; treinados e qualificados para prestação dos serviços, apresentando pelo menos 1 (um) profissional, conforme os requisitos desta contratação.</p> <p>4.20 - O CONTRATADO deverá zelar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, dados ou informações da SCGÁS sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços contratados e pelo período estritamente essencial à realização dos mesmos.</p> <p>4.21 - O CONTRATADO deverá prestar todos os esclarecimentos técnicos que forem solicitados pela SCGÁS, relacionados com as atividades e prestação dos serviços contratados, a fim de atender o objeto deste Memorial Descritivo.</p> <p>OBSERVAÇÕES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Deverão ser apresentados ao menos 1 (um) profissional para a função. 2) A equipe apresentada pelo CONTRATADO deverá ser a que executará o objeto do Contrato. Se no decorrer do contrato houver a necessidade de substituição da equipe ou parte dela, o CONTRATADO deverá solicitar o aval da SCGÁS e comprovar a qualificação técnica dos substitutos nos moldes deste Edital. 3) Após a assinatura do Contrato, o CONTRATADO deverá submeter toda e qualquer subcontratação à prévia aprovação da SCGÁS, que poderá ou não aceitar a empresa indicada. 	

 SCGÁS <small>COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA</small>	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	Memorial Descritivo
	Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1

Resumo: Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1 por um período de 12 meses.

- 4) Não será permitida a subcontratação para os serviços de Coordenação, gerenciamento e planejamento das atividades de Customizações.
- 5) Os documentos listados para os profissionais deverão ser apresentados em até 07 (sete) dias após a solicitação formal da SCGÁS, por e-mail com encaminhamento dos originais/autenticados em ato contínuo ou correspondência formal, que poderá ser realizada a qualquer momento após a assinatura do Contrato, sob pena de rescisão do contrato e aplicação das penalidades cabíveis. Caso a comprovação apresentada não atenda ao exigido acima, caberá ao CONTRATADO a imediata apresentação de profissional equivalente em termos de experiência e das exigências originais do processo licitatório. Tal substituição deverá ser providenciada em até 5 (cinco) dias úteis, a partir do qual o CONTRATADO estará sujeito à aplicação, pela SCGÁS, das penalidades contratuais.

5. DOS CHAMADOS

5.1 - A manifestação da necessidade de execução de um serviço SOB DEMANDA será expressa pela SCGÁS, através da Gerência de Tecnologia da Informação – GETIN ou qualquer outra gerência, mediante abertura de chamado através da ferramenta de Service Desk da SCGÁS para este fim caracterizando este evento como um CHAMADO TÉCNICO.

5.2 - Um CHAMADO TÉCNICO poderá ser atendido pelo CONTRATADO, em um primeiro momento, por outro profissional não relacionado em sua Qualificação Técnica com a função de receber, centralizar e organizar os mesmos. Os CHAMADOS poderão ser abertos pela SCGÁS em qualquer dia útil em horário comercial de segunda a sexta-feira compreendendo os períodos das 08h00min às 17h00min ou em casos de emergências fora do horário comercial, finais de semana e feriados.

5.3 - No momento de sua ‘abertura’, o CHAMADO deverá ser registrado pelo CONTRATADO fazendo parte deste registro informações como data, hora, minuto, nome do requisitante, módulo ou processo envolvido e classificação. A classificação poderá ser de 4 tipos: Normal, Importante, Urgente e Crítico.

5.3.1 - Entende-se por chamados classificados como Crítico (Parada de Produção) – Prioridade 0 quando fica caracterizado que a situação impede a continuidade do negócio da SCGÁS.

 SCGÁS <small>COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA</small>	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	Memorial Descritivo
	Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1
<p>Resumo: Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1 por um período de 12 meses.</p> <p>5.3.2 - Entende-se por chamados classificados como Urgente – Prioridade 1 quando fica caracterizado que a situação causa um significativo impacto ao negócio da SCGÁS.</p> <p>5.3.3 - Entende-se por chamados classificados como Importante – Prioridade 2 quando fica caracterizado que a situação causa apenas um pequeno impacto, tendo muitas vezes condições de contorno ou soluções paliativas.</p> <p>5.3.4 - Entende-se por chamados classificados como Normal – Prioridade 3 quando fica caracterizado que a situação causa quase nenhum impacto ou tirar dúvidas sobre produtos ou sobre a operação do mesmo.</p> <p>5.3.5 - Em qualquer tipo de prioridade, a GETIN se reserva no direito de entrar em contato telefônico para acompanhamento, obter maiores informações do chamado ou detalhar o impacto.</p>	
<h4>5.4 – Atendimento Presencial</h4> <p>5.4.1 – O CONTRATADO deverá disponibilizar 1 técnico para o atendimento de forma Presencial durante a vigência do contrato.</p> <p>5.4.2 – Em caso do técnico apresentado e homologado no contrato não conseguir comparecer para realização do serviço, O CONTRATADO deverá disponibilizar um outro técnico imediatamente após solicitação formal realizada pelo fiscal do contrato.</p> <p>5.4.3 – O técnico apresentado em substituição deverá já conhecer a rotina de trabalho da SCGÁS, principalmente o funcionamento da ferramenta de Service Desk e ter experiência comprovada similar ao técnico que está substituindo.</p> <p>5.4.3 – A solicitação poderá ser através da ferramenta de Service Desk, e-mail ou telefone, e deverá ser decidido e definido em conjunto com a GETIN as ações para o início ao atendimento presencial, levando-se em conta também a classificação do CHAMADO.</p> <p>5.4.4 – Para fins de controle, a contagem de horas do SLA será sempre no período de horas consideradas úteis, ou seja, durante o horário de expediente da SCGÁS conforme disposto no item 4.16.</p>	

Memorial Descritivo**Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1**

Resumo: Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1 por um período de 12 meses.

5.4.5 - Se o CHAMADO tiver classificação do tipo Crítico – Parada de Produção, o atendimento presencial deverá ocorrer em NO MÁXIMO 2 (duas) horas contados a partir a partir da primeira hora útil (horário de expediente). **Por exemplo: Se um chamado for aberto as 15h, o profissional deverá estar presencial até as 17h. Caso o chamado for aberto as 17h, o profissional deverá estar presencial até as 09h do dia seguinte.**

5.4.6 - Se o CHAMADO tiver classificação do tipo Urgente ou Importante, o atendimento presencial deverá ocorrer em NO MÁXIMO até a primeira hora do próximo dia útil (NBD), durante o horário de expediente da SCGÁS.

5.4.7 - Se o CHAMADO tiver classificação do tipo Normal o atendimento presencial deverá ocorrer conforme alinhamento prévio de agenda com a GETIN.

5.4.8 - Os CHAMADOS atendidos com presença física dos profissionais deverão ser registrados formalmente e seus pagamentos realizados mensalmente conforme número de horas alocadas de acordo o saldo da Planilha de Preços, e após a aceitação formal por parte da SCGÁS.

5.4.9 – As eventuais despesas de deslocamento (passagens, táxi, traslados, pedágios, estacionamentos, etc.), estadia e alimentação, nos casos de atendimento presencial, ficam sob inteira responsabilidade do CONTRATADO.

5.5 - Serão responsabilidade integral do CONTRATADO todos os serviços a serem realizados em horário não comercial, eventuais acréscimos sobre o valor-hora normal de seus profissionais, atividades realizadas em Sábados, Domingos e Feriados, etc.

5.6 - Os chamados deverão ter suas atividades registradas na ferramenta disponibilizada pela SCGÁS, com a data e hora de início, fim, número de horas e minutos executados, descrição da atividade realizada e demais informações pertinentes, ao final de cada atividade, atendimento ou chamado, e seus pagamentos realizados mensalmente de acordo com a PPU (Planilha de Preços Unitários) após a aceitação formal por parte da SCGÁS.

 SCGÁS <small>COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA</small>	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	Memorial Descritivo
	Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1
<p>Resumo: Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1 por um período de 12 meses.</p>	
<p>6. PRAZO DE EXECUÇÃO E ENTREGA</p> <p>Imediatamente após assinatura do contrato.</p>	
<p>7. MEDAÇÃO</p> <p>7.1. A SCGAS procederá à medição dos serviços executados por evento, reunindo os resultados encontrados em Boletim de Medição (BM).</p> <p>7.2. O BM apresentará todas as informações de utilização dos recursos dos serviços do CONTRATADO, mensalmente.</p> <p>7.3 - Ao final de cada mês/período o CONTRATADO deverá entregar um resumo dos chamados atendidos com o total de horas executadas para faturamento. Não serão aceitas cobranças sobre atividades referentes aos chamados que não estejam registradas na ferramenta.</p> <p>7.4. Os serviços prestados deverão ter suas atividades registradas de maneira detalhada, através de relatório a ser fornecido pelo CONTRATADO.</p> <p>7.5. O relatório do CONTRATADO deverá constar no mínimo data/hora/minuto de início, fim, número de minutos e/ou horas executados, nome do profissional, descrição da atividade realizada de forma detalhada, local do atendimento, número do chamado da SCGÁS, tipo do atendimento (remoto ou presencial) e demais informações pertinentes, bem como um resumo dos serviços prestados com o total de horas executadas.</p> <p>7.6. Todas as atividades terão seus pagamentos realizados mensalmente de acordo com a PPU (Planilha de Preços Unitários) após a aceitação formal por parte da SCGÁS.</p> <p>7.7. Os serviços serão medidos na data de verificação do cumprimento dos eventos conforme descrito neste Edital.</p>	
<p>8. FORMA DE PAGAMENTO</p> <p>8.1. Os pagamentos serão realizados de forma mensal mediante o envio do Boletim de Medição (BM);</p> <p>8.2. As liberações dos pagamentos (a cada mês) só serão efetuadas mediante emissão de relatório de utilização dos serviços pelo CONTRATADO e consequente validação da SCGÁS.</p> <p>8.3. O pagamento será efetuado pela SCGAS, mediante depósito bancário/boleto, após a efetiva execução do objeto e aceitação dos serviços pela área demandante, conforme cronograma de pagamentos da SCGÁS.</p>	



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

Memorial Descritivo

Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1

Resumo: Contratação de Serviço de Service Desk para Suporte de Nível 1 por um período de 12 meses.

Florianópolis, 16 de novembro de 2022.

Alison Luiz Martins Schveitzer
Analista de Tecnologia da Informação

Victor Hugo Bogiano
Gerente de Tecnologia da Informação