



## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

**TERMO DE ADITAMENTO Nº 6/2023 (SEGUNDO) AO CONTRATO Nº 23/2021, QUALITATIVO E QUANTITATIVO, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COM FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA.**

Por este instrumento particular de Termo de Aditamento nº 6/2023 (Segundo), as partes, de um lado a **FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO**, Autarquia Municipal, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 59.108.100/0001-89, doravante denominada simplesmente **FACULDADE**, neste ato representada por seu Diretor, Prof. Dr. Rodrigo Gago Freitas Vale Barbosa, inscrito no CPF/MF sob o nº 274.712.048-18, e, de outro, a empresa **TRIPLETECH IT SOLUÇÕES EM TI LTDA.-EPP**, estabelecida na Rua Salvador Simões nº 801, conjunto 1406, Vila Dom Pedro I, São Paulo - SP, CEP 04276-000, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.554.503/0001-83, neste ato representada por seu Sócio-Proprietário, **Sr. Vinicius Barrado**, inscrito no CPF/MF nº 292.444.118-81, doravante denominada **CONTRATADA**, com fulcro no artigo 65, inciso I, alíneas “a” e “b”, e § 1º, da Lei nº 8.666/1993, têm entre si justo e contratado o seguinte:

I- Acrescer, qualitativamente e quantitativamente, pelo período de 6 (seis) meses, contados de 10 de março de 2023, ao objeto do Contrato nº 23/2021, 2 (dois) postos de trabalho, quais sejam: 1 (um) “Gestor Técnico do Serviço” e 1 (um) “Analista de Sistemas”, conforme justificativas técnicas esquadrihadas pelo Sr. Coordenador de Tecnologia da Informação e Inovação (GFD-1.5) nos Despachos 172 e 180 do processo de compra e/ou serviço nº 61/2021, sendo que o acréscimo mensal de ambos os postos corresponde ao montante de R\$ 39.900,00 (trinta e nove mil e novecentos reais), totalizando R\$ 239.400,00 (duzentos e trinta e nove mil e quatrocentos reais) ao valor inicial atualizado do Contrato pelo período em que vigorar o presente Termo de Aditamento, consoante Proposta Comercial e Planilha Aberta de Preços Unitários que instruem o Despacho 172 dos mesmos autos.

II- O acréscimo qualitativo e quantitativo em epígrafe corresponderá ao aumento de aproximadamente 24,58% (vinte e quatro vírgula cinquenta e oito por cento) em relação ao valor inicial atualizado contratado e o período de vigência deste Termo de Aditamento, consoante demonstrativo de cálculos apensado ao Despacho 172 e fundamentos jurídicos constantes do Parecer encartado ao Despacho 190.

III- Mantêm-se inalterados os demais itens contratuais, bem como seus respectivos valores, firmados no Termo de Aditamento nº 29/2022.

III.A- O Termo de Referência - Anexo I do Edital de Pregão Presencial nº 8/2021, que norteia a relação jurídica e laboral havida entre as partes, passa a observar, durante o período de vigência do presente Termo de Aditamento, a versão contida no Despacho 172 do processo de compra e/ou serviço nº 61/2021, aqui reproduzida no incluso Anexo I.

IV- Visando a análise geral da contratação, quadro sintético de informações:

Ajustes	Valor Estimado	Observação/Motivação
Contrato nº 23/2021	R\$ 1.830.000,00	Prazo: 12 meses, de 06/12/2021 a 05/12/2022





## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

Termo de Aditamento nº 29/2022 (Primeiro)	R\$ 1.948.217,08	Prazo: 12 meses, de 06/12/2022 a 05/12/2023
Termo de Aditamento nº 6/2023 (Segundo)	Acréscimo de R\$ 239.400,00	Acréscimo de 2 postos de trabalho, de 10/03/2023 a 09/09/2023

V- As despesas com o presente Termo de Aditamento correrão por conta da dotação 25.250.3.3.90.37.01.12.122.0034.2210.04, do orçamento da **FACULDADE**.

VI- Ficam mantidas as demais cláusulas, termos e condições do **Contrato nº 23/2021 e Termos de Aditamento sucedentes**, à exceção daquelas conflitantes com o presente Termo que, para todos os efeitos de direito, passa a integrar aquela avença.

VII- À **CONTRATADA** fica assegurado o prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da assinatura do presente Instrumento, para apresentar para a **FACULDADE** o comprovante de endosso da garantia contratual, complementando-a, ante à alteração do valor total contratado, em cumprimento ao subitem 9.6 do Edital de Pregão Presencial nº 8/2021 e Cláusula Terceira, §5º, do Contrato nº 23/2021.

VIII- O descumprimento das obrigações estabelecidas no item anterior resultará a rescisão do ajuste, sem prejuízo de aplicação das sanções contratuais e legais cabíveis.

E, por estarem as partes de comum acordo com o presente instrumento, firmam-no em 2 (duas) vias, com 2 (duas) testemunhas.

São Bernardo do Campo, 10 de março de 2023.

### FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Prof. Dr. Rodrigo Gago Freitas Vale Barbosa  
Diretor

### TRIPLETECH IT SOLUÇÕES EM TI LTDA - EPP

Vinicius Barrado  
Sócio-Proprietário

TESTEMUNHAS:

1. \_\_\_\_\_

Nome: Camila Filadelfo Almeida  
RG: 26.391.342-9

2. \_\_\_\_\_

Nome: Giulia Carramaschi Corrêa  
RG: 36.666.197-8





## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

### **ANEXO LC-01 - TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO (Contratos)** **(REDAÇÃO DADA PELA RESOLUÇÃO Nº 11/2021)**

**CONTRATANTE:** FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

**CONTRATADA:** TRIPLETECH IT SOLUÇÕES EM TI LTDA - EPP

**CONTRATO Nº:** 23/2021

**ADITAMENTO Nº:** 6/2023

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico em Tecnologia da Informação com fornecimento de mão de obra terceirizada, para a Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo.

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

#### **1. Estamos CIENTES de que:**

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº 01/2020, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

#### **2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:**

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

São Bernardo do Campo, 10 de março de 2023.



## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

### **AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:**

Nome: Rodrigo Gago Freitas Vale Barbosa  
Cargo: Diretor  
CPF: 274.712.048-18

### **RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:**

Nome: Rodrigo Gago Freitas Vale Barbosa  
Cargo: Diretor  
CPF: 274.712.048-18  
Assinatura: \_\_\_\_\_

### **RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:**

#### **Pelo contratante:**

Nome: Rodrigo Gago Freitas Vale Barbosa  
Cargo: Diretor  
CPF: 274.712.048-18  
Assinatura: \_\_\_\_\_

#### **Pela contratada:**

Nome: Vinicius Barrado  
Cargo: Sócio-Proprietário  
CPF: 292.444.118-81  
Assinatura: \_\_\_\_\_

### **ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE E RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DE CONTAS:**

Nome: Rodrigo Gago Freitas Vale Barbosa  
Cargo: Diretor  
CPF: 274.712.048-18  
Assinatura: \_\_\_\_\_

### **GESTOR(ES) DO CONTRATO:**

Nome: Márcio José De Oliveira  
Cargo: Coordenador de Tecnologia da Informação e Inovação  
CPF: 152.731.228-30  
Assinatura: \_\_\_\_\_

### **DEMAIS RESPONSÁVEIS (\*):**

Tipo de ato sob sua responsabilidade: Formalização da Contratação  
Nome: Michelle Heleno Araújo de Mello  
Cargo: Chefe da Seção de Compras e Contratos (SFD-109)  
CPF: 267.116.258-89  
Assinatura: \_\_\_\_\_



## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

*PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021*

(\*) - O Termo de Ciência e Notificação e/ou Cadastro do(s) Responsável(is) deve identificar as pessoas físicas que tenham concorrido para a prática do ato jurídico, na condição de ordenador da despesa; de partes contratantes; de responsáveis por ações de acompanhamento, monitoramento e avaliação; de responsáveis por processos licitatórios; de responsáveis por prestações de contas; de responsáveis com atribuições previstas em atos legais ou administrativos e de interessados relacionados a processos de competência deste Tribunal. Na hipótese de prestações de contas, caso o signatário do parecer conclusivo seja distinto daqueles já arrolados como subscritores do Termo de Ciência e Notificação, será ele objeto de notificação específica. (inciso acrescido pela Resolução nº 11/2021)





## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

### ANEXO LC-02 - DECLARAÇÃO DE DOCUMENTOS À DISPOSIÇÃO DO TCE-SP

**CONTRATANTE:** FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

**CNPJ Nº:** 59.108.100/0001-89

**CONTRATADA:** TRIPLETECH IT SOLUÇÕES EM TI LTDA - EPP

**CNPJ Nº:** 09.554.503/0001-83

**CONTRATO Nº (DE ORIGEM):** 23/2021

**TERMO DE ADITAMENTO Nº:** 6/2023

**DATA DA ASSINATURA:** 10/03/2023

**VIGÊNCIA:** 10/03/2023 a 09/09/2023

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico em Tecnologia da Informação com fornecimento de mão de obra terceirizada, para a Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo.

**VALOR:** Acréscimo de R\$ 239.400,00 (duzentos e trinta e nove mil e quatrocentos reais) pelo período de 6 (seis) meses.

Declaro, na qualidade de responsável pela entidade supra epigrafada, sob as penas da Lei, que os demais documentos originais, atinentes à correspondente contratação, encontram-se no respectivo processo administrativo arquivado na origem à disposição do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, e serão remetidos quando requisitados.

São Bernardo do Campo, 10 de março de 2023.

**FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO**

Prof. Dr. Rodrigo Gago Freitas Vale Barbosa

Diretor

[rodrigo.barbosa@direitosbc.br](mailto:rodrigo.barbosa@direitosbc.br)





## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

### ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE "SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E OPERACIONAL" PARA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, CONFORME DESCRIÇÕES TÉCNICAS E OPERACIONAIS MÍNIMAS EXIGIDAS ABAIXO:

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>1</b>	<b>OBSERVAÇÕES INICIAIS</b>
1.1	Trata-se da contratação de Serviços Especializado em Tecnologia da Informação, com fornecimento de serviço de alocação de equipes técnicas (níveis 1, 2) e especialistas N3 não alocados, fornecimento de serviço de hospedagem de sistemas web em data-center externo e certificados digitais, conforme especificações técnicas mínimas exigidas ao longo deste termo de referência.
1.2	Por motivos de segurança, considerando o teor técnico deste termo de referência e <b>o seu detalhamento sobre aspectos de segurança de nossa infraestrutura de redes e sistemas</b> , a Coordenação de TI da Faculdade recomenda que as empresas interessadas compareçam presencialmente à Faculdade para realizar visita técnica.
1.3	A empresa interessada em dar continuidade ao processo licitatório poderá comparecer à Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo (Rua Java 425, Jardim do Mar, São Bernardo do Campo - SP) para executar vistoria do cenário de TI a ser suportado e sanar eventuais dúvidas. A visita técnica deverá ser agendada junto à Coordenação de TI, através do e-mail: <a href="mailto:gestores.ti@direitosbc.br">gestores.ti@direitosbc.br</a>
1.4	As empresas interessadas deverão apresentar atestado de capacidade técnica e operacional para atendimento de ao menos 50% do quantitativo de usuários, mencionado no item 2.1.
<b>2</b>	<b>COMPOSIÇÃO BÁSICA DO ATUAL AMBIENTE DE TI DA FDSBC</b>
2.1	3.000 (três mil) usuários Acadêmicos e 500 usuários administrativos, gerenciados localmente em AD's distintos, em redes separadas em nível físico e lógico;
2.2	350 Estações de Trabalho Físicas, rodando sistemas operacionais Microsoft. Obs: A EMPRESA contratada deverá estar apta a suportar um crescimento de 40% nos próximos 5 anos (em havendo renovações) sem acréscimos em seu serviço.
2.3	40 (quarenta) servidores virtualizados sobre VMware, entre máquinas Microsoft e Linux
2.4	Principais serviços gerenciados localmente:
2.4.1	<b>REDES E TELECOM:</b> Gerenciamento de e-mail e aplicativos relacionados na nuvem, Backup, Antivírus, Gerenciamento de Filtros de acessos Web, Telefonia, CFTV, Controle de Acesso a Catracas, Gerenciamento de VPN's, VLAN's, DMZ, Firewall's internos e externos, Bancos de dados, Storage, rotina diária de backups, gerenciamento fitas, controle de licenças de softwares, links de internet, Wi-Fi controlado para 3.500 usuários;







## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

2.4.2	<b>SUORTE TÉCNICO E AUDIOVISUAL:</b> - Suporte para os usuários da Faculdade * Outsourcing de impressões
2.4.2.1	Suportar, através da equipe de suporte alocada, a Área de Audio-Visual (som, luz) nos períodos de aula (manhã e noite), nas atividades de instalação, configuração e operação, manutenção de equipamentos audiovisuais, durante os períodos de aulas, eventos etc.
2.4.2.2	* Serviço de Impressão terceirizado (outsourcing), cabendo ao Service Desk o manuseio de insumos, ajuste de configurações, movimentação de hardware e a abertura de chamados técnicos junto ao fornecedor, contando com um parque 20 (vinte) equipamentos entre multifuncionais, lasers e scanners.
2.4.3	<b>DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS:</b> - desenvolvimento e suporte de sistemas Obs.: A atualização/manutenção de todos os sistemas desenvolvidos internamente serão de TOTAL responsabilidade da CONTRATADA. Apenas os sistemas terceiros são suportados por contratos de manutenção e atualização específicos, firmados junto aos fabricantes;
2.4.3.1	<b>SISTEMAS TERCEIROS:</b> - Moodle - Gsuite Educacional - Sistema Acadêmico - Sistema Integrado de Gestão Pública (Contábil, Financeiro, Almoxarifado, Compras, Transparência e Ajuizamento) - Sistema de Gestão de Pessoal e Folha de Pagamento - Sistema Informatizado Integrado, para Gestão Eletrônica de Documentos
2.4.3.2	<b>SISTEMAS INTERNOS DE USO ADMINISTRATIVO</b> - Agenda: Sistema de agendamento utilizado para notificar copa, segurança, áudio-visual, ti, sobre um evento que irá ocorrer para que cada seção execute suas tarefas. - Agenda de motoristas: Sistema para agendamento de motorista - Atendenet : Sistema para atendimento da Assistência Jurídica Gratuita para os municípios - Atendenet (Orientação Jurídica) Sistema para atendimento da Orientação Jurídica Gratuita para os municípios - Biometria : Sistema para cadastro de digitais e configuração de catracas e acesso - Checklist : Preenchimento informando sobre as necessidades do(a) novo(a) funcionário(a) de sua seção. - Controle de eventos : Interface WEB do sistema de eventos. O cadastro de eventos, palestras, alocação de alunos e visitantes, é feita nessa interface. O sistema possui um módulo a parte, somente para entrada/saída de participantes durante o evento. - Controle de inventário : Sistema para controle de inventário, equipamentos TI - Controle de presença : Sistema para controle de presença dos Professores - Controle de visitantes : Controle e Registro de Entrada de visitantes - Mala direta : Sistema de envio de e-mails escalonados em mala direta.





## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sistema de chamados - Administração : Registro de chamados solicitados para Manutenção, Zeladoria e Segurança</li><li>- Sistema de chamados - TI : Registro de chamados solicitados para TI</li><li>- Promoção vertical de professores : Sistema para cálculo da promoção vertical de professores</li></ul>
2.4.3.3	<b>SISTEMAS INTERNOS DE USO ACADÊMICO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Inscrições de Cursos e Eventos: Sistema de inscrição de curso e eventos e iniciação científica fornecidos pela Faculdade para alunos, ex-aluno e público externo (convidados).</li><li>- TCC: Sistema de inscrição para orientação do TCC, e informações e cronograma de apresentação.</li><li>- Sistema Promais: Sistema para programa de Bolsa de Estudos</li></ul>
2.4.3.4	<b>SISTEMAS DE GERENCIAMENTO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gerencia de Cursos: Sistema para cadastro e controle dos cursos de férias, e demais cursos fornecidos pelo setor Nuprajur, permitindo alteração de cotas, listagem de inscritos e baixa de pagamentos.</li><li>- Gerencia TCC: Gerencia das vagas disponibilizadas pelos professores para orientação, acesso aos pré-projetos dos alunos e possibilita efetuar testes de inscrições no TCC.</li></ul>
2.4.3.5	<b>Linguagens e Frameworks utilizados:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- ASP.NET</li><li>- Web API 2.2</li><li>- C#</li><li>- Angular JS</li><li>- Javascript</li><li>- JAVA</li><li>- PHP Code Igniter 3</li><li>- PHP Code Igniter 5</li><li>- React.JS"</li></ul>
3	<b>O INICIO DO CONTRATO (START-UP) DEVERÁ CONTEMPLAR AS SEGUINTE ATIVIDADES RELACIONADAS ABAIXO:ATENÇÃO: Tais atividades NÃO poderão ser realizadas pela equipe residente N1/N2 alocada na Faculdade, a qual deverá estar envolvida nas atividades rotineiras da área, mas sim por especialistas N3 certificados e habilitados para tal prática.</b>
3.1	** FIREWALLS: Validação Geral e eventuais correções necessárias nas regras de segurança dos firewall's existentes (prazo máximo para execução de 30 dias, após início das atividades);
3.2	** BANCOS DE DADOS: Validação Geral e eventuais correções necessárias nos itens de segurança dos Bancos de Dados existentes, incluindo segurança das rotinas de acesso ao banco nas aplicações (prazo máximo para execução de 30 dias, após início das atividades); Algumas das atividades esperadas:



## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

	Mapeamento correto de RPO (Recovery Point Objective) e RTO (Recovery Time Objective) de todas as bases de dados Estratégia de backup/restore Manutenção periódica (índices, integridade de bases, alertas, monitoramento, etc...) Mapeamento de versões instaladas e aplicação de patches e updates
3.3	** MIGRAÇÃO DE BANCO DE DADOS: Realizar a Migração total do atual Banco de Dados MS SQL Server vrs.2008 para o MS SQL vrs.2016 (deverá ser executado sob agendamento, em momento oportuno para a FACULDADE);
3.4	BASE DE CONHECIMENTO: Manutenção e atualização de Wiki-Interna, para **ALIMENTAÇÃO E GERENCIAMENTO da base de conhecimento da área de TI, de forma possibilitar o reconhecimento dos problemas já ocorridos no ambiente da FACULDADE e suas unidades, com indicação de soluções adotadas anteriormente de acordo com os fundamentos do ITIL v3.
3.5	(**) - Para estes itens marcados com duplo asterisco, considerar que após o start-up, estas atividades serão reconhecidas como atividades regulares de N1, N2 e N3, citadas abaixo.
3.6	OBS: SENDO NECESSÁRIO, AS ATIVIDADES CITADAS NO START-UP SERÃO NOVAMENTE SOLICITADAS NO MOMENTO DE POSSÍVEIS RENOVAÇÕES CONTRATUAIS.
<b>4</b>	<b>ESCOPO PRINCIPAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO</b>
4.1	Prestação de Serviços de Apoio técnico Técnico e Operacional de Níveis 1 e 2 (N1 e N2) RESIDENTES e ESPECIALISTAS Nível 3 (N3) NÃO ALOCADOS, com fornecimento de serviço de hospedagem, certificados digitais e ferramentas, conforme descrito neste Termo de Referência;
4.2	Atendimento de novos projetos que não pertencem a infraestrutura atual da área, conforme descrito neste anexo;
4.3	<b>ATENDIMENTO 1º NÍVEL (N1) - SERVICE DESK/SUORTE</b>
4.4	HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Segunda a Sexta: 7h às 23h / Sábados: 7h às 16h. Ver mapa de horários (Adendo - II). OBS: Em dias de eventos realizados na faculdade (treinamentos, palestras, etc, geralmente realizados aos sábados) o horário de atendimento deverá se estender até o encerrar das atividades (geralmente 18h, ou horário previamente estipulado), cabendo à empresa contratada se adaptar e efetuar o gerenciamento de equipe de rodízio ou de horas do recurso alocado.
4.5	OBS: - O sábado deverá ser coberto por esquema de rodízio, sendo que o Recurso da vez deverá ter sua carga horária ajustada durante a semana para que sejam trabalhadas no sábado. Ver mapa de horários (Adendo - II).
4.6	QUANTIDADE MÍNIMA DE RECURSOS: 4(quatro): 2(dois) para o período da manhã/tarde e 2(dois) para o período da Tarde / Noite
4.7	LOCAL DE TRABALHO: Deverão ser alocados na Faculdade, mas o atendimento também será estendido ao anexo jurídico (FÓRUM localizado em S.B.C e demais locais onde a FDSBC realizar eventos que contem com a participação da TI. A equipe alocada será sempre transportada pela FACULDADE)



## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

4.8	TRABALHO REMOTO: Poderão ficar em home office, desde que haja interesse ou concordância da Faculdade.
4.9	CAPACITAÇÃO TÉCNICA: Os recursos deverão possuir experiência na área de Suporte Técnico a TI, cabendo a CONTRATADA avaliação de seu Currículo, no entanto, a FACULDADE se resguarda o direito de MONITORAR suas qualificações e vetar sua atuação no contrato, <b>devendo o veto ser apresentado de forma justificada e escrita, permitindo ao contratante a apresentação de manifestação em sua defesa, em especial, a apresentação da capacitação exigida.</b>
4.10	ESCOLARIDADE: Nível Superior COMPLETO na área de TI. A aceitação de recursos com curso superior ainda em ANDAMENTO será possível mediante apresentação de Capacitação Técnica do profissional.
4.11	CERTIFICAÇÃO EXIGIDA PARA O RECURSO N1 DESIGNADO COMO PONTO FOCAL:  Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate  Desde que plenamente atendido o item "Capacitação Técnica", a VENCEDORA DO CERTAME terá o prazo de 3 (três) meses após a finalização do pregão, para apresentar o ID da CERTIFICAÇÃO exigida do recurso em questão.
4.12	TREINAMENTOS BASE EXIGIDOS PARA OS 3(três) DEMAIS RECURSOS N1: <a href="http://www.microsoft.com/learning/en/us/certification/mcstp.aspx#tab2">http://www.microsoft.com/learning/en/us/certification/mcstp.aspx#tab2</a>  Para os demais 3(três) recursos mínimos restantes:  - Course MD-100T00-A: Windows 10 - Course MD-101T00-A: Managing Modern Desktops  Desde que plenamente atendido o item "Capacitação Técnica", a CONTRATADA terá o prazo de 3(três) meses para apresentar certificado de conclusão nos treinamentos citados, expedidos por Centro de Treinamento Autorizado Microsoft. Sob as mesmas condições, este prazo poderá ser aguardado no caso de substituição de recursos.
4.13	<b>PRINCIPAIS ATIVIDADES:</b>
4.14	IMAC - Install, Move, Add and Change (Instalações, movimentações, adições e alterações) configurações, roll out, atualizações e suporte para novos softwares ou Hardwares que venham a ser adquiridos pela FACULDADE.
4.15	Suporte Telefônico, Remoto e Local, a usuários administrativos e acadêmicos (profs. e alunos);



## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

4.16	Suporte Audiovisual às atividades institucionais da Faculdade, sejam aulas, eventos, reuniões, gravações em estúdio etc. Suportando todos os equipamentos especiais da área de audiovisual tais como outros equipamentos de Tecnologia da Informação existentes. Tal suporte deverá englobar inclusive ajustes e operação de microfones, iluminação e câmeras, sempre que solicitado pois este tipo de atividade atualmente é suportada pela área de TI na Faculdade;
4.17	Identificação e Solução de Problemas de Software / Hardware (Computadores, Notebooks, telefonia, periféricos em Geral);
4.18	Instalação e Configuração de Softwares de uso do cliente;
4.19	Acompanhamento e atualização do status dos chamados;
4.20	Preenchimento de ordens de serviço, para encaminhamento de equipamentos à manutenção externa ou garantia;
4.21	Controle permanente da movimentação dos itens inventariados (equipamentos, peças e demais ferramentas da área);
4.22	Executar lançamento de cabos, e demais execuções correlatas de projetos de cabeamento lógico e de telefonia, sempre que solicitado.
4.23	Encaminhamento de chamados para N2;
4.24	Demais atividades correlatas a área de Suporte Técnico e Service Desk
4.25	Atenção, está incluída em demais atividades:  - o deslocamento (levado pelo motorista da Faculdade) para comprar/retirada/enviar determinado equipamentos/suprimento de TI em lojas ou assistências autorizadas. - instalação de infraestrutura de cabling lógico e telefônico - organização de bancada de trabalho e estoque - organização de fiação de estações de trabalho - manutenções preventivas. - elaboração de vídeos tutoriais.
4.26	<b>ATENDIMENTO 2º NÍVEL (N2) - REDES E TELECOMUNICAÇÕES</b>
4.27	HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Segunda a Sexta: 7h às 23h. Ver mapa de horários (ANEXO - II).
4.28	QUANTIDADE DE RECURSOS: Mínimo de 2(dois), sendo 1(um) para o período da manhã / tarde e 1 (um) para o período da Tarde / Noite;
4.29	LOCAL DE TRABALHO: Deverão ser alocados na Faculdade, mas o atendimento também será estendido ao anexo jurídico (FÓRUM localizado em S.B.C e demais locais onde a FDSBC realizar eventos que contem com a participação da TI. A equipe alocada será sempre transportada pela FACULDADE)
4.30	TRABALHO REMOTO: Poderão ficar em home office, desde que haja interesse ou concordância da Faculdade.
4.31	ESCOLARIDADE: Nivel Superior COMPLETO na área de TI. A aceitação de recursos com curso superior ainda em ANDAMENTO será possível mediante apresentação de Capacitação Técnica do indivíduo pela CONTRATADA.



## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

4.32	<p>CAPACITAÇÃO TÉCNICA: Os recursos deverão possuir experiência na área de Administração de Redes e Servidores, cabendo a CONTRATADA avaliação de seu Currículo, no entanto, a FACULDADE se resguarda o direito de MONITORAR suas qualificações e vetar sua atuação no contrato, <b>devendo o veto ser apresentado de forma justificada e escrita, permitindo ao contratante a apresentação de manifestação em sua defesa, em especial, a apresentação da capacitação exigida.</b></p>
4.33	<p>TREINAMENTOS BASE EXIGIDOS PARA O RECURSO N2-REDES SEM CERTIFICAÇÃO</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Course Installation, Storage, and Compute with Windows Server 2016</li><li>- Course Networking with Windows Server 2016</li><li>- Course Identity with Windows Server 2016</li></ul> <p>Desde que plenamente atendido o item "Capacitação Técnica", a CONTRATADA terá o prazo de 3(três) meses para apresentar certificado de conclusão nos treinamentos citados, expedidos por Centro de Treinamento Autorizado Microsoft, com exceção do curso de Backupexec. Sob as mesmas condições, este prazo poderá ser aguardado no caso de substituição de recursos.</p>
4.34	<p>CERTIFICAÇÃO EXIGIDA PARA 1(um) RECURSO N2-REDES-PONTO FOCAL:</p> <p>MCSA: Windows Server 2016</p> <p>Desde que plenamente atendido o item "Capacitação Técnica", a VENCEDORA DO CERTAME terá o prazo de 3 (três) meses após a finalização do pregão, para apresentar o ID da CERTIFICAÇÃO exigida do recurso em questão.</p>
4.35	<p><b>PRINCIPAIS ATIVIDADES:</b></p>
4.36	<p>Administração da rede e funcionamento dos servidores nos ambientes a seguir e versões superiores: Microsoft Windows 2008 / 2012 Server ou superior / Linux / Virtualização Vmware 5.5</p>
4.37	<p>Gerenciamento e monitoração da rede LAN e WAN assim como, quando necessário, auxiliar na implementação de infraestrutura de cabling vertical e horizontal.</p>
4.38	<p>Administração de contas de usuário, segurança NTFS, diretivas do Active Directory para domínios configurados em Windows Server 2008 / 2012 e versões superiores, assim como, auxiliar quando necessário o suporte aos usuários em N1</p>
4.39	<p>Gerenciamento, controle e execução diária de rotinas de backup de dados e encaminhamento das mídias para armazenagem segura;</p>
4.40	<p>Executar toda e qualquer restauração necessária, assim como frequentes testes de restauração das mídias de backup, de forma a assegurar que o procedimento de backup está sendo feito adequadamente. Na ausência de um melhor cronograma estes testes deverão ocorrer com frequência semanal;</p>





## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

4.41	Ajuste e configuração de todos os produtos (hardware e software) que envolvem os servidores contidos no inventário e questões de segurança lógica do data center
4.42	Auditoria dos equipamentos de rede (servidores, switches, storages, firewalls, nobreaks, unidades de backup)
4.43	Monitoramento da rede, efetuando reparos e ajustes de configuração, quando necessário
4.44	Configuração e monitoramento de Sistemas de Gerenciamento Central de Antivírus
4.45	Acompanhamento de desempenho dos servidores com suporte de especialista em Nível 3
4.46	Acompanhamento da funcionalidade dos serviços de impressão (fila de impressão, spool etc.)
4.47	Suporte local ou remoto a dispositivos móveis e estações de trabalho em Nível 2
4.48	Suporte local ou remoto aos servidores em Nível 2
4.49	Instalação e configuração de novos servidores sob suporte de especialista em Nível 3
4.50	Atualização de firmware dos servidores sob suporte de especialista em Nível 3
4.51	Administração Geral do Active Directory, incluindo permissãoamento de acessos
4.52	Acompanhar equipamento de monitoramento de temperatura do data center e tomar ações preventivas e/ou reativas às variações que possam comprometer o funcionamento do hardware contido.
4.53	Realizar o preenchimento de ordens de serviço diversas
4.54	Executar IMAC de hardware - Install, Move, Add and Change
4.55	<p>Promover e dar manutenção total à organização dos racks (de servidores / de cabeamento de rede / de telefonia), portanto, fica a empresa contratada obrigada a promover a organização inicial de todos os racks de cabling no início da vigência contratual (prazo máximo de 60 dias).</p> <p>Materiais fornecidos pela Faculdade.</p> <p>Após a organização e aprovação da Faculdade, será retirada fotografia de cada rack para registro do padrão a ser mantido pela equipe residente. Caso o padrão não seja mantido, fica a empresa contratada obrigada a enviar (à suas expensas) equipe externa de no mínimo 3(três) pessoas habilitadas em projetos de cabling, não residentes, para efetuar a reorganização geral do(s) rack(s) prejudicado(s).</p> <p>A empresa contratada deverá zelar pela segurança de acesso aos racks, mantendo-os fechados** à chave com acesso restrito apenas à equipe N2 de redes e a pessoas autorizadas pela Coordenação de TI da Faculdade.</p> <p>** avaliar situação de ventilação do rack, tomar providências cabíveis para manter a ventilação ideal na porta principal do rack mesmo quando fechada.</p>
4.56	Demais atividades correlatas a área de Redes e Telecomunicações
4.57	<b>ATENDIMENTO 2º NÍVEL (N2) - DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS</b>
4.58	HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Segunda a Sexta: 8h às 17h.





## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

4.59	QUANTIDADE MÍNIMA DE 4 (quatro) RECURSOS, Sendo: - 2 (DOIS) - Desenvolvedor Pleno (Períodos da manhã/tarde) - 1 (UM) - Analista de Sistemas Júnior (Período da manhã/tarde) - 1 (UM) - Product Owner (Período da manhã/tarde) será responsável pelo Product Backlog da metodologia ágil de desenvolvimento utilizada (SCRUM), além de efetuar atividades de Desenvolvimento de Sistemas com apoio à equipe. Este recurso deverá possuir a responsabilidade de um "PONTO FOCAL", servindo de interface entre a FACULDADE e a equipe da empresa CONTRATADA, com Perfil de Liderança e Gestão de Projetos;
4.60	LOCAL DE TRABALHO: Poderão ficar em home office ou nas dependências da Faculdade, desde que haja interesse ou concordância da Contratante. A presença de um recurso N2 de sistemas também se faz necessária em eventos promovidos pela Faculdade, onde o sistema de controle de presença estiver em funcionamento.
4.61	ESCOLARIDADE: Nível Superior COMPLETO na área de TI, voltado para sistemas. A aceitação de recursos com curso superior ainda em ANDAMENTO será possível mediante apresentação de Capacitação Técnica do indivíduo pela CONTRATADA.
4.62	CAPACITAÇÃO TÉCNICA PARA OS DESENVOLVEDORES: Os recursos deverão possuir experiência na área de DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS, cabendo a CONTRATADA avaliação de seu Currículo, no entanto, a FACULDADE se reserva o direito de MONITORAR suas qualificações e vetar sua atuação no contrato, <b>devendo o veto ser apresentado de forma justificada e escrita, permitindo ao contratante a apresentação de manifestação em sua defesa, em especial, a apresentação da capacitação exigida.</b>
4.63	CAPACITAÇÃO TÉCNICA PARA ANALISTA DE SISTEMAS: Os recursos deverão possuir experiência na área de ANÁLISE DE SISTEMAS, cabendo a CONTRATADA avaliação de seu Currículo, no entanto, a FACULDADE se reserva o direito de MONITORAR suas qualificações e vetar sua atuação no contrato, <b>devendo o veto ser apresentado de forma justificada e escrita, permitindo ao contratante a apresentação de manifestação em sua defesa, em especial, a apresentação da capacitação exigida.</b>
4.64	TREINAMENTOS BASE EXIGIDOS PARA OS PROGRAMADORES: - MVC - C#.Net - Angular JS e Bootstrap - Linguagem SQL - CSS e HTML5 - PHP - Metodologia Ágil (Inicialmente SCRUM, podendo ser aberto a outras metodologias desde que aceitas pela Faculdade) - Java





## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

	<p>Desde que plenamente atendido o item "Capacitação Técnica", a CONTRATADA terá o prazo de 6(seis) meses para apresentar certificado de participação e conclusão nos treinamentos citados. Sob as mesmas condições, este prazo poderá ser aguardado no caso de substituição de recursos.</p> <p>Obs: Este prazo poderá ser estendido, sob comprovação da não oferta de treinamentos na oportunidade.</p>
4.65	<p>TREINAMENTOS BASE EXIGIDOS PARA O ANALISTA DE SISTEMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Linguagem SQL</li><li>- Metodologia Ágil (Inicialmente SCRUM, podendo ser aberto a outras metodologias desde que aceitas pela Faculdade)</li></ul> <p>Desde que plenamente atendido o item "Capacitação Técnica", a CONTRATADA terá o prazo de 6(seis) meses para apresentar certificado de participação e conclusão nos treinamentos citados. Sob as mesmas condições, este prazo poderá ser aguardado no caso de substituição de recursos.</p> <p>Obs: Este prazo poderá ser estendido, sob comprovação da não oferta de treinamentos na oportunidade.</p>
4.66	<b>PRINCIPAIS ATIVIDADES PROGRAMADORES:</b>
4.67	<p>Desenvolver aplicações em PHP, .NET, HTML, Javascript e AJAX com acesso a Bancos Postgree, FireBird, MY SQL, MS SQL Server Versões 2008/2012 e superiores, rodando em APACHE, IIS;</p>
4.68	<p>A empresa contratada deve estar apta ao desenvolvimento em novas linguagens (diferentes das descritas) se necessário for.</p>
4.69	<p>Administrar rotinas (scripts) de ETL (Extract, Transform and Load) nos bancos de dados SQL Server, My SQL, e Postgree, assim como extrair relatórios necessários;</p>
4.70	<p>Elaborar e desenvolver a documentação de todas as aplicações desenvolvidas, assim como daquelas (principais) já existentes que não possuam documentação digital e ajuda interna do sistema.</p> <p>Prazo: 3(três) meses após o início da vigência contratual. Renegociáveis com a Coordenação de TI.</p> <p>Esta documentação deve ser materializada em 3 formas:</p> <p>a) registro no próprio código feito pelos desenvolvedores para desenvolvedores, deixando devidamente registradas informações pertinentes ao código (Tarefa deve ser validada ao final do projeto pelo Scrum Master-N2);</p> <p>b) registro em wikipedia interna, com função de descrição da funcionalidade do projeto em questão + telas de ajuda e como utilizar (Tarefa deve ser realizada pelo P.O - Product Owner - N2 e servirá como base para o item "C" a seguir)</p>





## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

	<p>c) registro em pequenos vídeos tutoriais, com explicações básicas de como utilizar o sistema.</p> <p>Observação: Os itens B e C descritos acima, são exigidos no sentido de retirar da equipe de desenvolvimento a atividade de suportar o usuário final sobre os sistemas desenvolvidos, passando esta responsabilidade para a equipe N1 de suporte.</p>
4.71	Quando necessário, servir de interface para a abertura de chamados técnicos junto a fornecedores de softwares ou serviços;
4.72	<p>Atividades específicas do Product Owner:</p> <p>Definir os itens que compõem o Product Backlog</p> <p>Planejar e priorizar o Product Backlog</p> <p>Definir os critérios de aceitação do Product Backlog</p> <p>Participar da definição do Sprint Backlog</p> <p>Estar sempre disponível para tirar dúvidas e suportar o Scrum Team</p> <p>Levantar requisitos e interagir com as áreas da Faculdade durante a execução da Sprint para manutenção do Product Backlog</p> <p>Levantamento e entrevista de necessidades junto aos usuários, para realização de novos projetos ou adequação de projetos já em produção</p> <p><b>Além das atividades relacionadas aos analistas N2 Desenvolvimento</b></p>
4.73	OBS: Todo e qualquer software ou tecnologia desenvolvida na vigência deste contrato, pelos recursos alocados, serão de propriedade da FACULDADE, devendo os mesmos (em caso de softwares) possuir chancela da Instituição;
4.74	Demais atividades correlatas a área de Desenvolvimento de Sistemas
4.75	<b>PRINCIPAIS ATIVIDADES ANALISTA DE SISTEMA:</b>
4.76	<p>Garantir o funcionamento correto e eficiente dos sistemas.</p> <p>Análise de requisitos: Entender as necessidades de negócio da empresa e traduzi-las em requisitos técnicos para desenvolvimento de sistemas.</p> <p>Desenvolvimento de soluções: Desenvolver soluções para os problemas apontados na análise de requisitos.</p> <p>Testes e validação: Realizar testes em sistemas para garantir que eles funcionem corretamente e atendam às necessidades da empresa.</p> <p>Manutenção de sistemas: Realizar manutenções preventivas e corretivas em sistemas existentes para garantir o seu funcionamento correto.</p> <p>Documentação: Documentar todas as atividades realizadas, incluindo soluções desenvolvidas, manuais de usuário, entre outros.</p> <p>Suporte ao usuário: Prestar suporte aos usuários dos sistemas, respondendo a dúvidas e resolvendo problemas.</p> <p>Treinamento: Treinar os usuários dos sistemas, de forma a garantir a correta utilização dos mesmos.</p>



## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

4.77	Administrar a documentação dos sistemas e as personalizações exigidas pelas áreas.
4.78	<p>Elaborar e desenvolver a documentação de todas as aplicações desenvolvidas, assim como daquelas (principais) já existentes que não possuam documentação digital e ajuda interna do sistema. Prazo: 3(três) meses após o início da vigência contratual. Renegociáveis com a Coordenação de TI.</p> <p>Esta documentação deve ser materializada em 3 formas:</p> <p>a) registro no próprio código feito pelos desenvolvedores para desenvolvedores, deixando devidamente registradas informações pertinentes ao código (Tarefa deve ser validada ao final do projeto pelo Scrum Master-N2);</p> <p>b) registro em wikipedia interna, com função de descrição da funcionalidade do projeto em questão + telas de ajuda e como utilizar (Tarefa deve ser realizada pelo P.O - Product Owner - N2 e servirá como base para o item "C" a seguir)</p> <p>c) registro em pequenos vídeos tutoriais, com explicações básicas de como utilizar o sistema</p> <p>Observação: Os itens B e C descritos acima, são exigidos no sentido de retirar da equipe de desenvolvimento a atividade de suportar o usuário final sobre os sistemas desenvolvidos, passando esta responsabilidade para a equipe N1 de suporte.</p>
4.79	Demais atividades correlatas a área de Análise de Sistemas
<b>4.80</b>	<b>GESTOR TÉCNICO DO SERVIÇO</b>
4.81	HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Segunda a Sexta: 9h às 18h com flexibilidade para alterar o horário pois a equipe trabalha em 2 turnos (Das 7h as 16h e das 14h as 23h)
4.82	QUANTIDADE DE RECURSOS: Mínimo de 1 (um) para o período da manhã / tarde;
4.83	LOCAL DE TRABALHO: Deverão ser alocados na Faculdade, mas o atendimento também será estendido ao anexo jurídico (FÓRUM localizado em S.B.C e demais locais onde a FDSBC realizar eventos que contem com a participação da TI. A equipe alocada será sempre transportada pela FACULDADE)
4.84	TRABALHO REMOTO: Poderão ficar em home office, desde que haja interesse ou concordância da Faculdade.
4.85	ESCOLARIDADE: Formação de nível superior na área de tecnologia da informação ou informática, será aceito formação superior em administração ou engenharia caso tenha curso de pós-graduação/MBA (Master of Business Administration) na área de tecnologia da informação ou informática.
4.86	<b>CAPACITAÇÃO TÉCNICA: o recurso deverá possuir experiência mínima de 12 (doze) meses em gestão de serviços de TI (Service Desk, Help Desk Field Services e suas variações), cabendo a CONTRATADA avaliação de seu Currículo, no entanto, a FACULDADE se resguarda o direito de MONITORAR suas qualificações e vetar sua atuação no contrato, <b>devendo o veto ser apresentado de forma justificada e escrita, permitindo ao contratante a apresentação de manifestação em sua defesa, em especial, a apresentação da capacitação exigida.</b></b>



## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

4.87	<p>CERTIFICAÇÃO EXIGIDA: - ITIL V3 Foundation ou superior</p> <p>Desde que plenamente atendido o item "Capacitação Técnica", a CONTRATADA terá o prazo de 6 (seis) meses para apresentar certificado de participação e conclusão nos treinamentos citados. Sob as mesmas condições, este prazo poderá ser aguardado no caso de substituição de recursos.</p> <p>Obs: Este prazo poderá ser estendido, sob comprovação da não oferta de treinamentos na oportunidade.</p>
4.88	<p>TREINAMENTOS DESEJÁVEL: - ISO 20000 - ISO 27001 - COBIT 5</p>
4.89	<b>PRINCIPAIS ATIVIDADES:</b>
4.90	Gerenciar os trabalhos das equipes de atendimento N1 composta por 4 pessoas, N2 composta por 2 pessoas, DEV composta por 3 pessoas e N3 composto por uma equipe multidisciplinar não alocada na Faculdade;
4.91	Monitoramento operacional da equipe, acompanhando e auxiliando os atendentes, redistribuindo chamados e, quando necessário, ouvindo e intercalando as ligações.
4.92	Elaborar o planejamento estratégico de TI em conjunto com os coordenadores da Faculdade;
4.93	Planejar e administrar os processos de TI; Padronização de atendimento N1: primeiro atendimento e distribuição de chamados entre os demais níveis de atendimento N2, N3 e Devs; Planejar e monitorar atividades N1 de rotinas e certificar que estão sendo entregues de acordo com o plano estabelecido; Padronização de atendimento N2: quando o N2 dever ser acionado e planejamento de atividades e quais deverá ser realizado semanalmente; Processos e padrões: Definir junto ao cliente SLA de atendimento, definir forma de atendimento, procedimentos e padrões da área de TI.
4.94	Distribuição e matriz de tarefas para os integrantes da equipe
4.95	Avaliar riscos e atuar em prevenção e solução de problemas.
4.96	Definir/atualizar catálogo de serviços em conjunto com a equipe de coordenadores da Faculdade
4.97	Dar suporte aos projetos de TI;
4.98	Definir a governança de TI com a criação de políticas e normas relacionadas à tecnologia da informação usando como base boas práticas de mercado seguindo metodologias já existente como COBIT, ISO e ITIL
4.99	Garantir que existe procedimentos e processos para a continuidade dos serviços de TI, encontrando mecanismos e ferramentas para manter a disponibilidade dos serviços de TI dentro das necessidades e recuperar o serviço o mais breve possível sempre que possível
4.100	Monitorar e apresentar os indicadores de TI, estabelecendo metas para a equipe, medindo a eficiência, velocidade e qualidade no atendimento;



## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

4.101	Garantir que as boas praticas para a segurança da informação estejam sendo seguidas, se apoiar em metologias de mercado já existente como ISO 27001
4.102	Apresentar relatórios periódicos sobre o rendimento e entregas das equipes, utilizando a ferramenta de Power BI com licença a ser fornecida pela faculdade e apoio da equipe de desenvolvimento sempre que necessario
4.103	Acompanhamento semanal com reuniões com as equipes N1, N2, N3 e de desenvolvimento
4.104	Acompanhamento semanal com reuniões com os coordenadores das area de Infra, Suporte e Desenvolvimento da Faculdade
4.105	Fazer interface com as areas sempre que demandado pelo Coordenadores da Faculdade.
4.106	Propor soluções e melhorias que estejam em linha com o negocio e as necessidades de negocio da Faculdade
4.107	Participar de reuniões internas e com clientes externos e stakeholders para coleta de dados, alinhamento de expectativas e definição de próximos passos
<b>4.108</b>	<b>ATENDIMENTO 3º NÍVEL (N3) - ESPECIALISTAS NÃO ALOCADOS</b>
4.109	A Empresa CONTRATADA deverá disponibilizar, além da equipe alocada na FACULDADE, profissionais não exclusivos à FACULDADE, mas especializados para atendimento em casos especiais, contando com o mínimo de 40(quarenta) horas mensais, inclusas no contrato, conforme especificações descritas abaixo:
4.110	<p>HORÁRIO DE ATENDIMENTO ITENS CRÍTICOS: 24x7 (24h x 7 dias por semana)</p> <p>Englobando Problemas que venham a provocar paralisação geral no fornecimento de serviços críticos/essenciais, que são aqueles acessados por mais de 10% dos usuários da rede.</p> <p>SLA N3: Máximo 1(uma) horas para resposta ao chamado e 4(quatro) para solução, total 5 (cinco) horas.</p>
4.111	<p>HORÁRIO PARA ATENDIMENTO A ITENS NÃO CRÍTICOS:</p> <p>Segunda à Sexta em horário comercial</p>
4.112	<p>CAPACITAÇÃO TÉCNICA EXIGIDA ENTRE OS ESPECIALISTAS DISPONIBILIZADOS:</p> <p>A Empresa CONTRATADA deverá possuir em seu quadro de N3 as seguintes CERTIFICAÇÕES:</p>
4.113	MCSE: Server Infrastructure - Deverá estar contido no recurso atuante como N3 de Redes, o qual executará as visitas técnicas e rotinas preventivas;
4.114	MCSE: Data Platform - Deverá estar contido no recurso atuante como N3 de Sistemas e Banco de Dados, o qual executará as visitas técnicas e rotinas preventivas;
4.115	<b>MCSA: SQL Server</b> - Deverá estar contido no recurso atuante como N3 Sistemas e Banco de Dados, o qual executará as visitas técnicas e rotinas preventivas;
4.116	VCP - VMware Certified Professional;
4.117	CCNA - Cisco Certified Network Associate;
4.118	CCNP - Cisco Certified Network Professional;
4.119	MCSA - Windows Server 2016;



## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

4.120	Kaspersky Lab Certified Systems Engineer Level 1
4.121	Fortinet Certified Network Security Professional (FCNSP) ou Network Security Expert (NSE1, NSE2, NSE3 e NSE4)
4.122	De forma a garantir a alta disponibilidade do profissional especializado, a empresa CONTRATADA deverá possuir as certificações acima, em recursos de SEU QUADRO da EMPRESA, não sendo aceito profissionais certificados autônomos ou quarteirizados.
<b>4.123</b>	<b>PRINCIPAIS ATIVIDADES NIVEL 3 (N3) REDES:</b>
4.124	Suportar equipes residente N1 e N2 SEMPRE que necessário;
4.125	Monitorar os chamados escalados, dando retorno do andamento e conclusão à Faculdade;
4.126	Atuar na execução de Novos Projetos, utilizando-se as horas anuais contratadas;
4.127	Atendimento de chamadas para suporte local ou remoto às ocorrências de indisponibilidade dos servidores e da rede LAN/WAN
4.128	Suporte na instalação de novos equipamentos/sistemas no ambiente
4.129	Administração e operação de aplicativos centrais e servidores
4.130	Gerenciamento da funcionalidade dos procedimentos de backup e a certificação de seu cumprimento diário;
4.131	Gerenciamento da segurança de dados (Anti-Spam, Anti-Virus, Anti-Spyware)
4.132	Demais atividades correlatas da área de REDES-N3, e demais atividades correlatas escaladas de N1 e N2
4.133	Criar e executar rotina de visitas periódicas (mínimo a cada 15 dias) à FACULDADE, para checar o perfeito andamento das atividades N2. Abaixo, check list mínimo das verificações a serem cumpridas:
4.134	Interação com equipe N2 para sanar dúvidas e/ou dificuldades na execução de tarefas rotineiras ou excepcionais; <b>Verificar rotinas de backup;</b> <b>Executar testes de restore;</b> Verificar últimas alterações executadas no ambiente pela equipe N2; Verificar melhorias em processos manuais ou parcialmente automatizados das equipes N1 e N2; Verificar disponibilidade do AD; Conferir regras de entrada do firewall; Validar administração do antivírus e WSUS pelo N2; Auditar grupos no AD; Verificar erros críticos em serviços de rede; Verificar funcionamento de vCenter e HA; Verificar funcionamento de storage; Verificar funcionamento de tape library;
<b>4.135</b>	<b>PRINCIPAIS ATIVIDADES NIVEL 3 (N3)</b> <b>DBA (ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS)</b> <b>E GESTÃO DE PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÕES DE SISTEMAS</b>





## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

4.136	<b>DBA:</b>
4.137	Suportar equipes residente N1 e N2 SEMPRE que necessario;
4.138	Monitoramento dos servidores SQL Server, MySql, Postgree;
4.139	Gerenciamento de service packs e hotfixes dos servidores
4.140	Realizar Migrações de versões do Banco de Dados
4.141	Configuração e padronização de Jobs administrativos
4.142	Automação de tarefas
4.143	Backup/restore
4.144	Performance tuning
4.145	Capacity plan
4.146	Orientação à equipe de desenvolvimento sobre melhores práticas em SGBD
4.147	Demais atividades correlatas da área área de DBA-Sistemas-N3 ou escaladas de N1 e N2
4.148	<p>Criar e executar rotina de visitas periódicas (mínimo a cada 15 dias) à FACULDADE, para checar o perfeito andamento das atividades N2. Abaixo, check list mínimo das verificações a serem cumpridas:</p> <p>OBS: Toda visita técnica de N3 deverá gerar um relatório técnico simplificado da visita, descrevendo as atividades desempenhadas naquele dia, incluindo a carga horária utilizada. Este relatório deve ser encaminhado no mesmo dia ao encarregado técnico da área com cópia para o coordenador.</p>
4.149	<p>Chechagem da execução dos jobs desde a última visita;</p> <p>Chechagem da execução e consistência dos backups desde a última visita;</p> <p>Análise de contadores de performance coletados desde a última visita;</p> <p>Análise de logs do banco de dados e sistema operacional;</p> <p>Atualização da planilha de acompanhamento de crescimento de bases;</p> <p>Atualização de baseline dos services packs e updates;</p> <p>Monitoramento em tempo real dos servidores para identificação de problemas de performance;</p> <p>Backup das configurações e perfis de acesso do banco de dados e sistema operacional;</p> <p>Confecção de relatório com todas as atividades executadas e recomendações;</p>
4.150	<b>GESTÃO DE PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÕES DE SISTEMAS:</b>
4.151	<p>Para todos os projetos solicitados pela Faculdade, o gerenciamento deverá ser baseado em PMBOK envolvendo as seguintes áreas de conhecimento:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Gerenciamento de Integração</li><li>2. Gerenciamento do Escopo</li><li>3. Gerenciamento do Tempo</li><li>4. Gerenciamento de Custos</li><li>5. Gerenciamento da Qualidade</li></ol>





## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

	<p>6. Gerenciamento de Recursos Humanos 7. Gerenciamento de Comunicações 8. Gerenciamento de Riscos 9. Gerenciamento das Aquisições 10. Stakeholders</p> <p>Para os projetos específicos da área de desenvolvimento de software deverá ser adotada uma metodologia ágil baseada em SCRUM contemplando todas as atividades correlatas, a saber:</p> <p>Elaboração e gestão do Product Backlog Sprint Planning Meeting Gestão de Sprints Sprint Backlog Daily Scrum Sprint Review Meeting Sprint Retrospective</p>
4.152	<b>ATRIBUIÇÕES GERAIS BÁSICAS, EXIGIDAS PARA TODAS AS FUNÇÕES E NÍVEIS DE ATENDIMENTO:</b>
4.153	Atendimento qualificado e apto a esclarecer dúvidas através de instruções verbais ou atendimento in loco.
4.154	Monitoramento de problemas e mudanças, acompanhando os chamados já escalados até sua conclusão.
4.155	Abertura e gerenciamento de chamados de terceiros ou outros fornecedores, relacionados a TI
4.156	Encerramento do chamado e atualização da base de conhecimento
4.157	Quando necessário, efetuar pesquisas de produtos de tecnologias necessárias ao andamento de suas atividades na Faculdade;
4.158	*Sempre que solicitado/necessário, elaborar, atualizar / corrigir procedimentos e fluxos de todas suas atividades correlatas, seguindo padrão BPMN - Business Process Modeling Notation, adotado pela Faculdade.
4.159	Quando necessário, desenvolver o cronograma geral de sua participação (atividades) em projetos, utilizando o MS Project ou software similar;
4.160	Registrar toda abertura, andamento e encerramento de chamados técnicos em softwares específicos de propriedade ou uso da FACULDADE;
4.161	Atendimento de novos projetos que não pertencem a infraestrutura atual da área, conforme descrito abaixo, mediante utilização de Horas Técnicas:
4.162	UTILIZAÇÃO DAS HORAS: Mediante solicitação da FACULDADE e concordância da CONTRATADA, a contratada deverá elaborar projeto básico da solicitação (utilizando MS PROJECT ou software similar), incluindo todas as etapas para a conclusão do serviço, estimando o número de horas para atendimento do projeto.





## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

4.163	Quantidade de horas: 200 (duzentas horas) ATENÇÃO: Só serão pagas as horas utilizadas durante o Ano.
4.164	Os novos projetos só poderão ser executados por equipe N3 da contratada
4.165	HAVENDO A EXECUÇÃO DO PROJETO, OCORRERÁ A INCORPORAÇÃO AUTOMÁTICA DESTES À INFRAESTRUTURA INICIAL, passando a fazer parte e sob as mesmas condições, da infraestrutura coberta pelo Serviço de Suporte N1, N2 e N3.
4.166	<b>FORNECIMENTO DE CERTIFICADOS DIGITAIS:ATENÇÃO:</b> A CONTRATADA DEVERÁ fornecer certificados digital sem custos adicionais à FACULDADE, sem limites de URL por certificado e sem limites de quantidade de certificados expedidos (ilimitados); O fornecimento, controle de validade, atualizações e adições de certificados digitais ficará sobre total responsabilidade da contratada, a qual, deverá fornecer*: - certificados SSL; - certificados EV SSL (cadeado verde); - certificados SSL para assinatura de códigos;
5	<b>CONSIDERANDO O ATUAL AMBIENTE DE TI, CONTENDO EQUIPAMENTOS (DE SEGURANÇA, PROCESSAMENTO, ARMAZENAMENTO E CONECTIVIDADE) E SOFTWARES DE DIVERSOS FABRICANTES, A CONTRATADA DEVERÁ ATENDER AS EXIGÊNCIAS ABAIXO:</b>
5.1	<b>Ser parceiro Microsoft, no mínimo nível Silver, nas competências a seguir:</b> - Datacenter - Application Integration - Data Analytics - Data Platform Apresentar comprovação.
5.2	Ser "Cisco Partner" (no mínimo nível Select). Apresentar comprovação.
5.3	Ser "Fortinet Partner" (no mínimo nível Advocate). Apresentar comprovação.
5.4	Ser "Kaspersky Partner" (no mínimo nível Registered). Apresentar comprovação.
5.5	<b>Justificativa quanto às parcerias e níveis indicados:</b>  A infraestrutura atual da Faculdade, conta com mais de <b>300</b> computadores com sistemas operacionais <b>Microsoft</b> , com gerenciamento de segurança <b>Kaspersky Security Center</b> , segmentados em 25 redes virtuais (Vlans) distintas, interligadas por switches <b>Cisco</b> ativos, com 52 servidores em nuvem interna, economicamente otimizados sobre um cluster de hosts físicos, alocados em um data-center próprio blindado e climatizado, protegido por firewalls <b>Fortinet</b> , armazenamento local feito por Storages com link de dados full duplex 300 Mbps de acesso gerenciado entre as vlans e a cobertura Wi-Fi que está presente em todo o campus através de mais de 30 antenas.



## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

	<p>Os diferentes fabricantes e quantidades foram evidenciados em negrito no parágrafo anterior para exemplificar, superficialmente, o desafio do gerenciamento de consoles/tecnologias diversas em uma infraestrutura de TI como a da Faculdade. Cada qual com sua especificação técnica e estrutura de comandos peculiar, exigindo capacitação diferenciada da equipe técnica responsável, desta forma as parcerias indicadas garantem o mínimo de confiabilidade técnica e atuação de forma mais ágil na solução de problemas junto à fabricante do software/hardware quanto ao suporte à estas tecnologias, tal exigência visa comprovar que a licitante possa garantir a qualidade dos serviços de TI, atendendo aos requisitos que a Faculdade precisa para oferecer serviços gerenciados com uma qualidade aceitável para seus usuários.</p> <p>Os níveis de parceria exigidos, são os mais básicos existentes para cada parceiro, o que já garante o mínimo de confiabilidade técnica e atuação na solução de problemas junto à fabricante do software/hardware quanto ao suporte à estas tecnologias.</p>
<b>6</b>	<b>DEMAIS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA</b>
6.1	Gerenciar e alocar os recursos humanos em regime de contratação pela CLT, executando os serviços nos períodos da manhã/tarde/noite, conforme quantidade, funções e horários de trabalho determinado pela FACULDADE neste edital
6.2	Alocar FISICAMENTE recursos substitutos (que deverão possuir conhecimento técnico igual ou superior a função a ser exercida) em caso de faltas, licenças médicas e períodos de férias, sendo que, em se tratando de férias, será exigida a apresentação do substituto ao posto de trabalho com uma semana de antecedência, para que toda a rotina da área possa ser transmitida. A CONTRATADA deverá também consultar previamente a FACULDADE quanto a melhor data para saída de férias dos recursos alocados.
6.3	<p>Em caso de <b>não cumprimento da substituição</b> prevista (seja por qualquer ocasião) como o caso de faltas, licenças médicas, férias ou qualquer outra ausência de membro alocado da equipe, fica prevista multa de:</p> <p>10 (dez) vezes o custo/hora* para cada hora não cumprida, devendo (mediante notificação da Faculdade) ser descontados automaticamente na próxima fatura, pela própria CONTRATADA.</p> <p>* custo hora = soma de todos os valores que compõem o custo mensal do recurso, dividido pelo número de horas contratadas para o recurso no mês.</p>
6.4	Promover visitas periódicas de Representantes designados pela CONTRATADA para acompanhamento e avaliação dos serviços prestados e acompanhamento da perfeita execução do contrato
6.5	<p>PONTO FOCAL: Designar líderes dentro da equipe alocada como ponto focal de cada área, para repassar ao restante dos recursos as instruções dadas pela FACULDADE, atuando como interface entre a FACULDADE e os recursos alocados.</p> <p>OBS: Por possuir 3 subáreas distintas dentro da TI (REDES, SISTEMAS e SERVICE DESK) a empresa deverá designar um ponto focal para cada área, possibilitando a interface legal entre a FACULDADE e os prestadores de serviço da CONTRATADA</p>



## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

6.6	<p><b>Disponibilizar anualmente 2(dois) recursos adicionais no período de 2(duas) semanas:</b></p> <p>Durante dois momentos distintos durante o ano, necessitamos de recursos adicionais para suprir a demanda de atendimento, nos seguintes períodos: Semana de integração do calouro (Fevereiro) e SemanaJur (Agosto). Nestes dois momentos, além do atendimento padrão de chamados, precisamos atuar diretamente neste dois eventos. Quanto ao horário, em momento oportuno, a Faculdade informará a necessidade, sempre respeitando o mapa de horário.</p>
6.7	<p><b>MANUTENÇÃO PREVENTIVA ANUAL DE HARDWARE:</b></p> <p>Elaborar cronograma de manutenção preventiva anual de hardware, de forma que a manutenção ocorra de maneira contínua e durante todo o ano. O cronograma deve conter prazos e procedimentos para realização da manutenção.</p>
6.8	<p><b>CONTROLE ANUAL DE INVENTÁRIO E PATRIMONIO</b> Disponibilizar anualmente, em data previamente combinada com a FACULDADE, recurso adicional para realização do levantamento de inventário de todos os equipamentos de informática, (coletando todas as informações que a FACULDADE julgar necessárias, com entrega de relação preenchida eletronicamente, em arquivo XLS) visando atualização do controle de patrimônio.</p> <p>É responsabilidade da CONTRATADA a utilização de toda e qualquer mão-de-obra complementar necessária à perfeita execução dos serviços, sem ônus para a FACULDADE e sem utilizar-se dos recursos alocados, a fim de mantê-los em suas respectivas tarefas diárias.</p> <p>(deverá ser executado sob agendamento, em momento oportuno para a FACULDADE);</p> <p>OBS: A critério da CONTRATADA, esta atividade poderá ser realizada em conjunto com a MANUTENÇÃO PREVENTIVA, e pela mesma equipe.</p>
6.9	<p><b>CONTAMINAÇÃO POR VÍRUS DE COMPUTADOR:</b> Em casos de contaminação geral da rede (desktops e servidores) por vírus de computadores (e sem limite de ocorrências), onde os recursos via rede do sistema de antivírus venham a ser insuficientes ou incapazes de corrigir o problema, a empresa CONTRATADA deverá disponibilizar (em caráter de urgência) equipe técnica capacitada a executar a varredura, extinção da ameaça, atualização/troca manual dos sistemas de antivírus e correção de falhas provocadas no ambiente.</p> <p>É responsabilidade da CONTRATADA a utilização de toda e qualquer mão-de-obra complementar necessária à perfeita execução e conclusão deste serviço, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito horas) horas corridas, sem ônus para a FACULDADE e sem utilizar-se dos recursos alocados, a fim de mantê-los em suas respectivas tarefas diárias.</p> <p>A solução deste problema em prazo maior está condicionada a apresentação de justificativas cabíveis, para entendimento da FACULDADE sobre a maior gravidade e dificuldade de solução do problema.</p>



## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

6.10	<p>Considerando que o calendário anual da FACULDADE permite que não haja expediente e conseqüentemente a dispensa dos servidores( funcionários) em ocasiões específicas (emenda de feriados por exemplo), os quais, por sua vez, compensam as horas não trabalhadas, fica a CONTRATADA também obrigada a manter controle do saldo de horas de cada recurso alocado, no sentido de não existirem diferenças entre a carga horária técnica contratada e a efetivamente utilizada.</p> <p>A CONTRATADA deverá manter este controle e informar o saldo de horas mensalmente ou quando solicitado.</p>
6.11	<b>CAPACITAÇÃO CONTÍNUA DOS RECURSOS ALOCADOS:</b>
6.12	PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO: Possuir programa de capacitação técnica contínua de todos os recursos alocados (treinamentos técnicos), com base em suas atribuições e tecnologias utilizadas na execução de suas tarefas na FACULDADE.
6.13	APROVAÇÃO: Para certificar-se de que a capacitação dos recursos está coerente com a função desempenhada no contrato, caberá à Faculdade a aprovação do programa ANUAL de treinamentos sugerido pela CONTRATADA.
6.14	PROGRAMA DE INCENTIVO À CERTIFICAÇÃO: A empresa CONTRATADA deverá possuir programa de reembolso para as certificações obtidas por seus funcionários alocados na FACULDADE.
6.15	CAPACITAÇÃO x ROTATIVIDADE DE EQUIPE: Caso a empresa CONTRATADA venha a realizar rodízio entre os recursos alocados na FACULDADE, este deverá prever a substituição por recursos IGUALMENTE CAPACITADOS, tendo como parâmetro todos os treinamentos BASE obrigatórios ao Nível do Recurso, conforme estipulado no programa de capacitação.
6.16	FISCALIZAÇÃO PREVENTIVA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO: A CONTRATADA deverá auxiliar na fiscalização constante da rotina de trabalho de seus funcionários alocados na FACULDADE, como objetivo de checar se estão em algum momento sujeitos a atividades ou controles em seu cotidiano de trabalho, que possam futuramente caracterizar vínculo empregatício.
6.17	Apresentar, quando solicitado, as Carteiras de trabalho dos seus recursos alocados, com as devidas anotações em dia, para qualquer comprovação que a contratante julgar necessário
6.18	Instruir seus recursos quanto à necessidades de acatar as orientações do Gestor do Contrato, indicado pela FACULDADE, atendendo prontamente suas orientações inerentes ao objeto contratual, sempre interfaceadas pelo recurso (PONTO FOCAL) representante da equipe disponibilizado pela CONTRATADA.
6.19	Disponibilizar crachá e uniforme a todos funcionários alocados / em substituição / cobertura de férias / ou em cumprimento de atividades isoladas, com identificação da empresa contratada.



## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

	<p>Será de responsabilidade da CONTRATADA a substituição dos mesmos sempre que necessário, sem qualquer ônus para a FACULDADE. O uniforme deverá ser composto por minimamente: Camisas do tipo "Polo" de cor Preta (em número suficiente para o trabalho semanal 1 troca por dia) + Agasalho leve + Jaqueta para inverno, cor preta. Ambos com identificação da empresa bordada. OBS: Todo o recurso alocado para cobertura de férias ou demais ausências deverá comparecer à FACULDADE devidamente identificado e com uniforme, desde o seu 1º dia.</p>
6.20	<p>Substituir, sempre que exigido pela FACULDADE (em um prazo máximo de 30 dias corridos), qualquer recurso empregado que demonstrar incapacidade técnica ou comportamento prejudicial ao serviço, permitindo ainda que o gestor do contrato na FACULDADE, certifique-se previamente das qualificações do recurso substituto, caso julgue necessário.</p>
6.21	<p>Observar e seguir as leis e regulamentos referentes aos serviços contratados, bem como as normas da ABNT NBR 14565 - Procedimento Básico para Elaboração de projetos de cabeamento de telecomunicações para rede interna estruturada e ABNT NBR 17799 - Tecnologia da Informação - Código de prática para gestão da segurança da informação</p>
6.22	<p>RELATÓRIOS ANALÍTICOS: A CONTRATADA deverá realizar análise QUADRIMESTRAL, com base em levantamentos mensais, do seus atendimentos realizados N1, N2, N3. Dados extraídos do sistema de chamados.</p> <p>Esta análise deverá contemplar: os principais problemas ocorridos em softwares, hardware e outros serviços, assim como as áreas e usuários com maior solicitação de chamados.</p> <p>Um estudo será realizado em momento oportuno, para definição de MÉTRICAS que deverão ser acompanhadas neste trabalho.</p> <p>A análise deverá ainda contemplar sugestões para melhoria dos itens abordados e conseqüentemente do seus serviços prestados;</p> <p>OBS: A análise deverá englobar todos os chamados realizados pela área de TI, mesmo que entre estes existam chamados atendidos por funcionários da FACULDADE.</p>
6.23	<p>Não transferir, subcontratar ou ceder, total ou parcialmente, os direitos, obrigações ou execução do contrato</p>
6.24	<p>Arcar com todos os ônus necessários à completa execução dos serviços, inclusive impostos, taxas e emolumentos incidentes sobre o objeto do contrato</p>
6.25	<p>Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o que se relacionar com o objeto contratual em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, resultantes da execução inadequada dos serviços técnicos, salvo quando o defeito for comprovadamente, provocado pelo usuário.</p>
6.26	<p>Comunicar imediatamente o Gestor do Contrato qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional e que atente contra o patrimônio da FACULDADE, para que sejam adotadas as providências necessárias.</p>





## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

6.27	Responder, civil e penalmente, por quaisquer danos ocasionados à FACULDADE e/ou a terceiros, nos locais de trabalho, em razão de ação ou omissão da empresa ou de seus empregados
6.28	<b>TURNOVER x REMUNERAÇÃO DE PESSOAL:</b> No sentido de resguardar tecnicamente a Faculdade durante a execução de seus projetos tecnológicos, de problemas causados por desligamento de recursos alocados e envolvidos em tais projetos, provocados por práticas salariais incompatíveis com as realizadas no mercado, resultando assim na perda de "Propriedade Intelectual" dos envolvidos, que não será recuperada simplesmente com a substituição dos profissionais, a CONTRATADA deverá seguir política de remuneração compatível com o que é praticado no mercado de TI.
6.29	Fornecer juntamente com a Nota Fiscal mensal do contrato, a folha de pagamento dos empregados que prestam serviços na FACULDADE, acompanhada de cópia das respectivas guia de recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS do mês anterior, sob pena de não pagamento.
6.30	<b>PLANILHA ABERTA:</b> No sentido de entender CLARAMENTE o custo do contrato, possibilitar a gestão clara de possíveis aditamentos, a empresa CONTRATADA deverá preencher e apresentar PLANILHA ABERTA DE CUSTOS DETALHADA (ANEXO - III) com a composição de TODO o seu custo operacional, incluindo salários praticados para a equipe contratada e todos os custos que fazem parte dos recursos envolvidos, não restrita aos residentes, não restrita apenas à pessoas, mas devendo incluir também os demais itens solicitados.
6.31	<b>Cláusula de passagem de conhecimento ao final do contrato:</b> Ao final do contrato, fica a empresa contratada obrigada a passar o conhecimento para a nova empresa, disponibilizando o funcionário <b>PONTO FOCAL</b> de cada área por mais 1(um) mês adicional, após o vencimento do contrato. Os quais deverão acompanhar, por este período, a equipe da nova contratada, <b>sem custo adicional.</b>
<b>7</b>	<b>FERRAMENTA EXIGIDAS PARA MONITORAMENTO INTERNO DO AMBIENTE</b>
7.1	<b>SISTEMA DE MONITORAMENTO DOS SERVIÇOS:</b> Com o objetivo de minimizar falhas e possibilitar a pró-atividade no suporte a rede, a CONTRATADA deverá disponibilizar aos RECURSOS QUE ADMINISTRARÃO A REDE, sem qualquer ônus para a FACULDADE, ferramenta de sua responsabilidade, que possibilitem de maneira online e WEB, obrigatoriamente, o descrito a seguir:  (OBS: Caso a FACULDADE opte por ADQUIRIR uma ferramenta de monitoramento disponível no mercado, o uso da mesma deverá ser prontamente adotado pela CONTRATADA).
7.2	Gerenciamento de servidores, serviços on-line e ativos de rede (Switches/Roteadores) 24x7;
7.3	Monitoramento de espaço de discos (total, utilizado e livre), utilização de processadores, memória disponível e utilização das placas de redes (em servidores ou estações críticas)
7.4	Status de serviços do sistema operacional;
7.5	Gerenciamento de parâmetros da rede;
7.6	Verificação de funcionalidade de Sistema Operacional, Banco de Dados e Aplicações críticas;





## FACULDADE DE DIREITO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Autarquia Municipal

PROCESSO DE COMPRA E/OU SERVIÇO Nº 61/2021

7.7	Identificação de pontos de falha na infra-estrutura;
7.8	Monitoramento de SLA's, gerando estatística do tempo em que determinados serviços ficaram fora do ar, durante determinados períodos (exemplo links dedicados de internet)
7.9	Interface de administração (front end) baseado em web, com login e senha, permitindo acesso somente para visualização dos dados ou administração, a partir de qualquer computador conectado a Internet,
7.10	Alerta classificado por prioridade em níveis de atendimento;
7.11	Mecanismo de notificação via e-mail, pop-up e SMS para celular, sendo o último (SMS para celular) deverá ser configurado juntamente a operadora contratada pela FACULDADE e equipamentos adquiridos (interfaces celulares).
7.12	Visualização dos relatórios e dados on-line
7.13	Fica a CONTRATADA obrigada a substituir a ferramenta caso a mesma não atenda plenamente os itens citados.
<b>8</b>	<b>FERRAMENTAS MANUAIS:</b>
8.1	Fornecer Jogo de ferramentas completo para manutenção de computadores e periféricos de TI, necessário ao dia a dia do atendimento N1 e N2: (chaves fenda, philips, alicate de corte, alicates de crimpagem e punch dow (impacto), parafusador automático elétrico à bateria recarregável, tapete anti-estático para bancada com interligação à pulseira, etc)
<b>9</b>	<b>Gestão da ferramenta de chamados</b>
9.1	A empresa deverá utilizar o sistema de gestão de chamados utilizado/indicado pela Faculdade
9.2	A Faculdade providenciará a capacitação de toda a equipe contratada para manuseio do sistema de chamados
9.3	Durante o treinamento de capacitação será apresentado o procedimento/orientações quanto a abertura, administração e fechamento do ticket.



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: DCD6-8FD1-5A91-205F

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ CAMILA FILADELFO ALMEIDA (CPF 308.XXX.XXX-66) em 10/03/2023 15:17:35 (GMT-03:00)  
Papel: Testemunha  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
  
- ✓ VINICIUS BARRADO (CPF 292.XXX.XXX-81) em 10/03/2023 15:30:35 (GMT-03:00)  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
  
- ✓ GIULIA CARRAMASCHI CORREA (CPF 457.XXX.XXX-04) em 10/03/2023 15:36:25 (GMT-03:00)  
Papel: Testemunha  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
  
- ✓ MICHELLE HELENO ARAUJO DE MELLO (CPF 267.XXX.XXX-89) em 10/03/2023 16:13:22 (GMT-03:00)  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
  
- ✓ MARCIO JOSE DE OLIVEIRA (CPF 152.XXX.XXX-30) em 10/03/2023 16:25:13 (GMT-03:00)  
Papel: Gestor  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
  
- ✓ RODRIGO GAGO FREITAS VALE BARBOSA (CPF 274.XXX.XXX-18) em 10/03/2023 16:27:28 (GMT-03:00)  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://direitosbc.1doc.com.br/verificacao/DCD6-8FD1-5A91-205F>