

ANEXO I

ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

DOS REQUISITOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A CONTRATADA deverá atender os seguintes requisitos de qualidade do serviço:

1) Quando ocorrer chamado telefônico, comunicação via e-mail ou chat, a **CONTRATADA** deverá realizar o primeiro atendimento dentro de no máximo 01 (uma) hora consecutiva para a secretaria/setor que solicitar o serviço;

2) Do Tempo para Solução dos Chamados:

2.1 O **MUNICÍPIO** fica encarregado por designar um funcionário que deverá realizar a triagem dos chamados e a devida classificação dos mesmos nos Grupos SLA Crítico: Muito Alto, Alto e Normal.

2.2 A **CONTRATADA** terá o prazo máximo de ½ (meia) hora (depois de encerrado o tempo máximo de 01 (uma) hora do Primeiro Atendimento – Item 1) para executar e concluir a manutenção preventiva ou corretiva no equipamento defeituoso, restaurando o pleno funcionamento sobre o problema para o qual o **MUNICÍPIO** abriu o chamado. Este item é válido para os chamados classificados no Grupo SLA de estado **CRÍTICO>Muito Alto**.

2.3 A **CONTRATADA** terá o prazo máximo de 01 hora (depois de encerrado o tempo máximo de 01 (uma) hora do Primeiro Atendimento – Item 1) para executar e concluir a manutenção preventiva ou corretiva no equipamento defeituoso, restaurando o pleno funcionamento sobre o problema para o qual o **MUNICÍPIO** abriu o chamado. Este item é válido para os chamados classificados no Grupo SLA de estado **CRÍTICO> Alto**.

2.4 A **CONTRATADA** terá o prazo máximo de 02 horas (depois de encerrado o tempo máximo de 01 (uma) hora do Primeiro Atendimento – Item 1) para executar e concluir a manutenção preventiva ou corretiva no equipamento defeituoso, restaurando o pleno funcionamento sobre o problema para o qual o **MUNICÍPIO** abriu o chamado. Este item é válido para os chamados classificados no Grupo SLA de estado **CRÍTICO> Normal**.

3) Da Forma de Atendimento de chamados dos Diferentes Grupos SLA

3.1 Fica definido que o atendimento aos chamados realizados pelo **MUNICÍPIO** para com a **CONTRATADA** seguirá o Nível de Prioridade descrito abaixo:

Tabela de Nível de Prioridade para Atendimento dos Chamados			
Classificação	Prioridade	Grupo SLA	Ordem Atend.
00	Extrema- Urgência	CRÍTICO>Muito Alto	01
01	Muito Alta	CRÍTICO>Muito Alto	02
02	Alta	CRÍTICO>Alto	03
03	Regular	CRÍTICO>Normal	04

3.2 A regra para atendimento/relocação aos chamados da Fila seguirá a seguinte regra:

a) os chamados que possuem a classificação 00 (ou classificação raiz) da **Tabela de Nível de Prioridade para Atendimento dos Chamados**, do Item anterior, deverão ser atendidos por primeiro que todos os demais, ficando todos os outros chamados que venham a estar abertos em Espera. Não existindo outros chamados em aberto desse grupo de Classificação 00, ou em atendimento, os chamados dos demais Grupos SLA deverão começar a ser atendidos imediatamente, conforme o que trata os itens 2, 8 e 9.

b) os chamados que possuem a classificação 01 da **Tabela de Nível de Prioridade para Atendimento dos Chamados**, do Item anterior, deverão ser atendidos por primeiro que todos os demais (exceto se existirem chamados com Classificação 00) chamados com Classificação 02 e 03. Não existindo outros chamados em aberto desse grupo de Classificação 01 ou 00, ou em atendimento, os chamados dos demais Grupos SLA deverão começar a ser atendidos imediatamente, conforme o que trata os Itens 2, 8 e 9.

c) os chamados que possuem a classificação 02 da **Tabela de Nível de Prioridade para Atendimento dos Chamados**, do Item anterior, deverão ser atendidos por primeiro que todos os demais (exceto se existirem chamados com Classificação 00 ou 01) chamados com Classificação 03. Não existindo outros chamados em aberto dos grupos de Classificação 00, 01 ou 02, ou em atendimento, os chamados do Grupo SLA com Classificação 03 deverão começar a ser atendidos imediatamente, conforme o que trata os Itens 2, 8 e 9.

4) Fica definido que todos os chamados serão realizados pelo funcionário encarregado do **MUNICÍPIO** (conforme Item 2.1) por realizar a triagem dos chamados feitos pelas Secretarias/Setores do **MUNICÍPIO**. Após sua triagem, tais chamados serão classificados e abertos junto à **CONTRATADA**. Os chamados então poderão ser abertos à **CONTRATADA** por e-mail, chat ou ligação, sendo os mesmos disponibilizados pela mesma logo após a assinatura do presente Contrato.

5) A licitante deverá estar a disposição do **MUNICÍPIO** nos seguintes horários: 07:45 às 17:30 horas de segunda a sexta-feira e das 08:00 às 16:00 horas aos sábados. Na ocorrência de Turno Único, a **CONTRATADA** deverá estar à disposição do **MUNICÍPIO** nos horários em que o mesmo

estiver acontecendo, ficando o **MUNICÍPIO** responsável por informar quando da ocorrência desta situação e os horários exatos em que a **CONTRATADA** deverá estar à disposição do **MUNICÍPIO**.

6) Caso o **MUNICÍPIO** altere os horários, a **CONTRATADA** será avisada com antecedência mínima de 07 (sete) dias, via e-mail, chat ou ligação.

7) Nenhum chamado poderá ser cancelado ou excluído.

8) Dependendo das consequências que um determinado problema nos servidores da rede venham a apresentar, um determinado chamado realizado à **CONTRATADA** poderá ser de maior gravidade que todos os demais, nesses casos, o **MUNICÍPIO** deverá comunicar, no momento da abertura desse tipo de chamado, se o mesmo é pertencente ao Grupo SLA de Estado Crítico>Muito Alto (classificação 00 – item 3). Caso seja, a **CONTRATADA** deverá colocar todos os demais chamados do **MUNICÍPIO** em espera e realizar o atendimento aos chamados desta categoria imediatamente após a abertura dos mesmos para com a **CONTRATADA**, parando inclusive o atendimento a outros chamados do mesmo Grupo SLA Crítico>Muito Alto (porém com classificação 01) que eventualmente já estejam sendo atendidos.

9) Da Forma de Atendimento de chamados de um mesmo Grupo SLA

9.1 A regra para atendimento de chamados de Secretarias/Setores que pertençam a um mesmo Grupo SLA, seguirá por padrão a ordem de Abertura do Chamado à **CONTRATADA**.

10) A **CONTRATADA** responsabiliza-se também por fornecer e implementar software de Gerenciamento de Chamados de TI ao **MUNICÍPIO**, a fim de possibilitar melhor Gerenciamento dos serviços contratados e possibilitar o registro dos mesmos. Tal software deverá ser *open-source*, ou seja, sem custos referentes à aquisição de licenças e deverá ser instalado nos servidores da rede de computadores do **MUNICÍPIO**. Este software deve possibilitar:

- Abertura e classificação de chamados das secretarias/setores do **MUNICÍPIO**, denominados Clientes;
- Cadastramento de inventário de equipamentos do **MUNICÍPIO**;
- Criação de equipes de atendimento (Nível 1, Nível 2, Nível 3);
- Envio de e-mail ao cliente que abriu o chamado para acompanhamento de sua solicitação;
- Geração de relatórios gerenciais por:
 - a) período (hora, dia, semana, mês, ano);
 - b) cliente;
 - c) equipamento;
 - d) chamados (prioridade/gravidade SLA);
 - e) usuários do sistema.
- Classificação de chamados por níveis de prioridade (00, 01, 02 e 03);

- Classificação de chamados por níveis de gravidade (Grupos SLA Crítico: Extrema Urgência, Muito Alto, Alto, Normal).

- Criação de diferentes atendentes para o sistema com diferentes privilégios (permissões);
- Visualização de fila de chamados;
- Realocação de chamados conforme cláusulas do presente Contrato;
- Mudança de status dos chamados;
- Relógio com controle do tempo de atendimento dos chamados;
- *Dashboard* de Gerenciamento do sistema;
- Cadastramento de Base de Dados com solução para os problemas de chamadas de suporte (Documentação);

- Possibilidade de escalonamento de diferentes Provedores Outsourcing para Serviços de TI, conforme Contrato;

- Possibilidade de vinculação de chamado por cliente, equipamento, Setor e Secretaria;

11) Caso não consiga executar os serviços solicitados no prazo estabelecido pelo acordo **SLA**, o **MUNICÍPIO** resguarda-se o direito de romper este CONTRATO sem aviso prévio e demais ressarcimentos à **CONTRATADA**.

A **CONTRATADA** também se obriga a:

a) responder, em relação aos seus técnicos, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, tais como: salários, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Governo;

b) manter os seus técnicos sujeitos às normas disciplinares da **PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS DE MAIO, porém sem qualquer vínculo empregatício**;

c) respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências dos setores e secretarias desta Municipalidade;

d) comunicar ao Setor de TI, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos que julgar necessário;

e) elaborar relatórios mensais de visitas, informando os serviços realizados, bem como o defeito detectado, as providências a serem tomadas e o tempo estimado para funcionar o equipamento, com o ciente do servidor que executou a chamada;

f) arcar com despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, desde que praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços ainda que no recinto dos setores ou secretarias desta Municipalidade;

g) manter pelo menos um técnico ou analista de suporte **sempre** disponível nos horários citados no Item 05 para efetuar o primeiro atendimento aos chamados realizados pelo **MUNICÍPIO** (Item

01). Tal técnico, ou analista de suporte deverá estar disponível para atendimento via telefone, chat e e-mail.

h) realizar toda manutenção/configuração preventiva necessária em horário que não o de expediente do **MUNICÍPIO**.

i) não será tolerada parada da rede de computadores por conta de manutenções/configurações preventivas dos Serviços Contratados, mesmo que iniciadas em horários que não os de expediente do **MUNICÍPIO**. A **CONTRATADA** deverá prever e projetar toda e qualquer manutenção e o tempo necessário para que não existam implicações como paradas no funcionamento de sistemas, acesso à internet, service desk, arquivos digitais, página web, e-mails e chat corporativo do **MUNICÍPIO**.

j) A **CONTRATADA** se responsabiliza por escolher e efetuar a configuração dos servidores de rede e demais equipamentos da rede de computadores do **MUNICÍPIO** visando garantir este quesito de disponibilidade (item i). Além disso, toda e qualquer escolha pelo uso de ferramentas de Software e Sistemas Operacionais dos Servidores da rede de computadores e demais dispositivos de rede, deverá considerar os demais quesitos de Segurança da Informação, Desempenho e Utilidade, propondo ao **MUNICÍPIO** a escolha com melhor custo/benefício comprovada em Projeto pré-elaborado e apresentado ao **MUNICÍPIO** sem ônus adicional ao mesmo. Tal projeto deverá apresentar todos os pontos positivos e negativos da escolha de tal Software e/ou Sistema Operacional, além de aspectos de funcionalidade, diferenciais, aplicabilidade e usabilidade dos mesmos.

k) A **CONTRATADA** se responsabiliza por violações à rede de computadores causadas por falhas nos serviços contratados pelo **MUNICÍPIO** que venham a gerar implicações tais como: alteração, remoção ou adição aos dados do **MUNICÍPIO**. Também não será tolerada toda e qualquer invasão/alteração: do sistema corporativo de e-mails, chat, Banco de Dados, sistemas internos de gestão e link de dados do mesmo, desde que comprovada invasão aos servidores da rede de computadores do **MUNICÍPIO**, seja por auditoria interna ou externa.

l) A **CONTRATADA** se responsabiliza pela escolha e implementação de Softwares e Sistemas Operacionais e suas licenças de uso, responsabilizando-se totalmente pela escolha e execução de softwares e sistemas operacionais com chaves falsas (*crackeadas*), no caso de sistemas pagos implementados em servidores da rede de computadores do **MUNICÍPIO**. Dessa forma, não sendo de responsabilidade do **MUNICÍPIO**, implicações legais oriundas destas escolhas;

m) A **CONTRATADA** se responsabiliza por agendar e ministrar treinamentos ao **MUNICÍPIO** à cerca do que trata os Itens j e n).

n) Somente a **CONTRATADA** deverá realizar toda e qualquer configuração/manutenção nos servidores da rede de computadores do **MUNICÍPIO**, responsabilizando-se por todo e qualquer

acesso indevido aos servidores e à configuração dos mesmos e a mesma responderá por isso. Caso considere importante, a **CONTRATADA** poderá treinar um funcionário do **MUNICÍPIO** para realizar tarefas que considere pertinentes a fim de agilizar tarefas de rotina e demais configurações que compõe os serviços ora contratados.

o) A instalação/configuração de novos servidores de rede além dos que constam neste contrato, configurará serviço adicional, devendo o mesmo ser adicionado a este contrato de forma legal, causando reajuste sobre os valores deste contrato, conforme levantamento de preços realizado pelo Setor de Compras do **MUNICÍPIO**.

SERVIDORES DA REDE DE COMPUTADORES DO MUNICÍPIO:

Servidor de Internet/gateway de rede
Servidor de Chat
Servidor de E-mails Corporativos
Servidor de Arquivos
Servidor de BD
Servidor de AD, DNS, Rsync e GPO
Servidor de Monitoramento de Rede
Servidor de Virtualização
Servidor de ServiceDesk

SECRETARIAS E ANEXOS BENEFICIADOS PELA CONTRATAÇÃO:

Setor	Anexos:
Gabinete do Prefeito	- IMAMA
Secretaria Municipal de Administração	- Casa do Artesanato
Secretaria Municipal de Planejamento	
Secretaria Municipal da Fazenda	
Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente	
Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Esporte	
Secretaria Municipal de Habitação e Urbanismo	
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo	
Secretaria Municipal de Obras	
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	
Secretaria Municipal de Saúde	