



Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Estadual da Saúde
Departamento de Gestão de Tecnologia e Inovação - DGTI

Termo de Referência

Service Desk e Suporte Técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação



1 Objeto

O objeto da presente licitação visa a contratação de prestação de serviços continuados sem dedicação exclusiva de mão de obra para atuação na manutenção e operação de serviços de TIC da Secretaria Estadual da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul (SES), contemplando Service Desk e Serviços de Infraestrutura e Redes, com embasamento nas melhores práticas da Biblioteca ITIL, versão 4, 2019.

1.1 Service Desk

O *Service Desk* tem como objetivo desenvolver as atividades de recebimento, registro, solução, escalonamento, acompanhamento e coordenação do atendimento aos usuários dos serviços de TIC da SES, servindo como ponto único de atendimento e garantindo que os incidentes e requisições terão o acompanhamento devido do início ao fim de seu ciclo de vida. Além disso, deve efetuar registro e correções de anormalidades, indicação e execuções de ações de melhoria, buscando soluções pertinentes caso a caso.

Além das funções descritas acima, o *Service Desk* poderá acionar outros serviços deste contrato, como o Suporte à Infraestrutura e Redes, servindo de ponto focal na comunicação entre equipes, sempre visando à solução dos incidentes e requisições com máxima eficiência. Deve também colaborar no restabelecimento dos serviços aos seus níveis normais de operação, produzindo o mínimo impacto possível nos processos de trabalho da **CONTRATANTE**, de acordo com os níveis de serviço e prioridades acordadas.

Os profissionais do *Service Desk* prestarão seus serviços liderados por supervisão qualificada, cujas atribuições estão previstas no **item 7** deste Termo de Referência, através das seguintes divisões:

1.1.1 Suporte Nível 1 - Remoto

É a porta de entrada de contato dos usuários com o Departamento de Gestão de Tecnologias e Inovação (DGTI) da SES, sendo o responsável pela realização de atendimento remoto registrando e classificando as demandas de acordo com o assunto, orientando o usuário e prestando suporte inicial.

Esse serviço poderá ser executado remotamente, em horário comercial pré-estabelecido, neste Termo de Referência. Nos casos de acesso remoto, o provimento do enlace de dados para a interconexão entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, é de responsabilidade da **CONTRATADA**.

1.1.2 Suporte Nível 2 - Atendimento em Campo

Também conhecido como *Field Services*, atua como suporte de segundo nível, presencial, para solicitações de serviços e incidentes que, por sua natureza, não podem ser resolvidos remotamente, em especial aqueles relativos a problemas em hardware ou nos sistemas das estações de trabalho, notebooks, dispositivos móveis, impressoras ou demais equipamentos de TIC. O Atendimento em Campo é encaminhado pela equipe do Suporte Técnico Telefônico e Remoto, além das Ordens de Serviço planejadas emitidas pela **CONTRATANTE**.



1.1.3 Suporte Nível 3 - Suporte a Sistemas

A **CONTRATADA** deverá disponibilizar, dentro do serviço de Service Desk, o Suporte a Sistemas, formado por profissionais que atuem na prestação de suporte em sistemas homologados pela **CONTRATANTE**, para atendimento a um escopo maior que os usuários da organização SES. O conceito maior se refere não a quantidade de usuários, mas sim ao escopo geográfico. O atendimento a sistemas visa auxiliar os municípios do Estado quanto ao uso de um pequeno rol de sistemas, porém deve representar um número inferior de usuários finais que a estrutura da SES.

O objetivo da utilização de técnicos de suporte a sistemas é dispor de profissionais capacitados para atendimento, orientação e capacitação dos municípios, quanto a instalação, armazenamento, transmissão de dados e treinamento de sistemas disponibilizados pela SES, DATASUS, Ministério da Saúde ou terceiros. Este serviço será executado de forma remota/presencial, conforme a necessidade do serviço.

1.1.4 Suporte Nível 3 – Especialista

Além das modalidades de atendimento já descritas, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar, dentro do serviço de Service Desk, o Suporte de Nível 3 – Especialista – Analista de Conhecimento e Analista de Qualidade, formado por um ou mais profissionais que atuem na camada mais alta da equipe de suporte técnico lidando com problemas técnicos complexos que não podem ser resolvidos nos níveis inferiores e auxiliar na melhoria e no monitoramento dos fluxos de atendimento. Os técnicos de nível 3 são altamente qualificados e possuem um conhecimento técnico profundo em áreas específicas.

1.1.4.1 Suporte Nível 3 – Especialista – Analista de Conhecimento

O Analista de Conhecimento será responsável pela absorção do conhecimento das áreas especializadas da SES e documentará os processos de atendimento tornando-os padronizados. A descrição detalhada das atividades está no **Item 7**.

1.1.4.2 Suporte Nível 3 – Especialista – Analista de Qualidade

O Analista de Qualidade será responsável por avaliar, analisar e fazer as recomendações necessárias para aplicar as oportunidades de melhorias existentes em todas as fases dos serviços e processos. O principal objetivo deste serviço é garantir a melhoria contínua dos serviços e processos, de forma a garantir que a TI esteja oferecendo a melhor experiência possível aos seus clientes. A descrição detalhada das atividades está no **Item 7**.

1.2 Suporte à Infraestrutura e Redes



Este serviço compreende os procedimentos rotineiros de operação dos recursos de TIC e da rede de computadores da **CONTRATANTE**, além do monitoramento da disponibilidade dos recursos, gestão de acessos dos usuários, bem como o atendimento de solicitações, resolução de incidentes, requisições e problemas relacionados a infraestrutura, redes e telefonia, não solucionados em outros níveis de atendimento. Os profissionais desse serviço também serão liderados pela supervisão qualificada, cujas atribuições estão previstas no **item 7**. É formado pelos seguintes serviços:

1.2.1 Operação e Gestão da Infraestrutura

Envolve o serviço de administração, operação, suporte e manutenção dos ativos que formam a infraestrutura e os serviços de rede, bem como atendimento de solicitações, resolução de incidentes e problemas escalonados por outros níveis. Envolve, ainda, o serviço de controlar e assegurar a performance adequada dos servidores, links e demais recursos e serviços de rede, apresentar indicadores de tendências de consumo de recursos e planejamento (escalonamento) da capacidade de atendimento a demandas futuras.

1.2.2 Suporte à Rede Física

Este serviço envolve atividades de manutenção de pequeno porte na infraestrutura de rede lógica, elétrica (estabilizada) e de vídeo, tais como: habilitação e teste de pontos de rede, conserto, suporte, instalação e manutenção em estabilizadores, confecção de cabos e conectorização. Compreende, ainda, auxílio no controle e fiscalização dos serviços de cabeamento executados por empresa especializada, bem como interação com usuários e gestores no intuito de oferecer as melhores alternativas de leiaute das plantas locais. Os materiais necessários para a execução dos serviços serão disponibilizados pela **CONTRATANTE**.

1.2.3 Gestão e Manutenção de Telefonia *Internet Protocol* (IP)

O serviço de Gestão e Manutenção de Telefonia IP contempla as atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção de equipamentos e sistema de telefonia, administração de ramais e de usuários, geração de relatórios e escalonamento de incidentes e problemas aos fornecedores das centrais telefônicas da SES. Os materiais necessários para a execução dos serviços serão disponibilizados pela **CONTRATANTE**.

2 ESCOPO

2.1 Escopo geográfico de atendimento

A abrangência dos serviços deverá compreender todas as unidades da **CONTRATANTE** localizadas no estado do Rio Grande do Sul, exceto o item 1.1.3, que possui como escopo ampliado ao atendimento os municípios.

Tabela de unidades SES:

CIDADE	UNIDADE	LOGRADOURO	BAIRRO
ALEGRETE	10R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA GENERAL SAMPAIO	1679 CENTRO
ALEGRETE	Laboratório Central de Alegrete	RUA GENERAL SAMPAIO	1679 CENTRO
BAGÉ	7R Coordenadoria Regional de Saúde	AV. MARECHAL FLORIANO	1172 CENTRO



BAGÉ	Laboratório Central de Bagé	RUA BENTO GONÇALVES	285	CENTRO
CACHOEIRA DO SUL	8R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA SALDANHA MARINHO	725	CENTRO
CACHOEIRA DO SUL	Laboratório Central de Cachoeira do Sul	RUA SALDANHA MARINHO	725	CENTRO
CAXIAS DO SUL	5R Coordenadoria Regional de Saúde	AV. JÚLIO DE CASTILHOS	1215	CENTRO
CAXIAS DO SUL	Laboratório Central de Caxias do Sul	RUA PINHEIRO MACHADO	1258	CENTRO
CRUZ ALTA	9R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA BARÃO DO RIO BRANCO	1445	CENTRO
CRUZ ALTA	Laboratório Central de Cruz Alta	RUA BARÃO DO RIO BRANCO	1445	CENTRO
ERECHIM	11R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA PASSO FUNDO	615	CENTRO
ERECHIM	Laboratório Central de Erechim	RUA PASSO FUNDO	615	CENTRO
FREDERICO WESTPHALEN	2R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA MONSENHOR VITOR BATISTELA	576	CENTRO
IJUÍ	17R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA DAVID JOSÉ MARTINS	34	CENTRO
IJUÍ	Laboratório Central de Ijuí	RUA DAVID JOSÉ MARTINS	34	CENTRO
LAJEADO	16R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA IRMÃO EMÍLIO CONRADO	120	FLORESTAL
OSÓRIO	18R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA BENTO GONÇALVES	1036	CENTRO
OSÓRIO	Laboratório Central de Osório	RUA BENTO GONÇALVES	1036	CENTRO
PALMEIRA DAS MISSÕES	15R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA DA REPÚBLICA	184	CENTRO
PASSO FUNDO	6R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA FAGUNDES DOS REIS	757	CENTRO
PASSO FUNDO	Hemocentro Regional de Passo Fundo	AV. 07 DE SETEMBRO	1055	CENTRO
PASSO FUNDO	Laboratório Central de Passo Fundo	RUA FAGUNDES DOS REIS	270	CENTRO
PELOTAS	3R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA MARECHAL FLORIANO	204	CENTRO
PELOTAS	Hemocentro Regional de Pelotas	AV. BENTO GONÇALVES	4569	FRAGATA
PELOTAS	Laboratório Central de Pelotas	RUA LOBO DA COSTA	1774	CENTRO
PORTO ALEGRE	1R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA DOS ANDRADAS	1137	CENTRO HISTÓRICO
PORTO ALEGRE	Ambulatório de Dermatologia Sanitária	AV. JOÃO PESSOA	1327	FARROUPILHA
PORTO ALEGRE	Centro Administrativo Fernando Ferrari	AV. BORGES DE MEDEIROS	1501	PRAIA DE BELAS
PORTO ALEGRE	Centro de Informações Toxicológicas	AV. IPIRANGA	5400	JARDIM BOTÂNICO
PORTO ALEGRE	Centro Estadual de Vigilância em Saúde	AV. IPIRANGA	5400	JARDIM BOTÂNICO
PORTO ALEGRE	Conselho Estadual de Saúde	AV. BORGES DE MEDEIROS	521	CENTRO
PORTO ALEGRE	Dep. de Assistência Farmacêutica - Almoarifado Central	AV. IPIRANGA	6113	PARTENON
PORTO ALEGRE	Departamento de Regulação Estadual	AV. BENTO GONÇALVES	3722	PARTENON
PORTO ALEGRE	Departamento Estadual de Sangue e Hemoderivados	AV. BENTO GONÇALVES	3722	PARTENON
PORTO ALEGRE	Divisão de Suprimentos	AV. MARECHAL ANDRÉA	351	BOA VISTA
PORTO ALEGRE	Escola de Saúde Pública	AV. IPIRANGA	6311	PARTENON
PORTO ALEGRE	Hospital Psiquiátrico São Pedro	AV. BENTO GONÇALVES	2640	PARTENON
PORTO ALEGRE	Hospital Sanatório Partenon	AV. BENTO GONÇALVES	3722	PARTENON
SANTA CRUZ DO SUL	13R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA JULIO DE CASTILHOS	36	CENTRO
SANTA CRUZ DO SUL	Laboratório Central de Santa Cruz do Sul	RUA BORGES DE MEDEIROS	300	CENTRO
SANTA MARIA	4R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA GENERAL NETO	100	CENTRO
SANTA MARIA	Assistência Farmacêutica de Santa Maria	RUA ANTONIO LOZZA	140	N.SRA. DE LURDES
SANTA MARIA	Hemocentro Regional de Santa Maria	AL. SANTIAGO DO CHILE	35	N.SRA. DAS DORES
SANTA MARIA	Laboratório Central de Santa Maria	RUA GENERAL NETO	100	CENTRO
SANTA ROSA	14R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA RIO BRANCO	634	CENTRO
SANTA ROSA	Laboratório Central de Santa Rosa	RUA RIO BRANCO	634	CENTRO



SANTO ÂNGELO	12R Coordenadoria Regional de Saúde	AV. BRASIL	622	BOA ESPERANÇA
SANTO ÂNGELO	12R Coordenadoria Regional de Saúde (sede nova)	AV. BRASIL	1013	CENTRO
SANTO ÂNGELO	Laboratório Central de Santo Ângelo	AV. BRASIL	622	BOA ESPERANÇA
VIAMÃO	Hospital Colônia Itapuã	ESTR. FREI PACÍFICO	500	ITAPUÃ

Durante a vigência do contrato, poderá haver acréscimo ou redução de unidades ou Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS), em qualquer região do estado. Os acréscimos poderão ocorrer, desde que não se transfigure o objeto da contratação. O **Anexo II** apresenta as unidades que serão abrangidas pelo presente instrumento.

2.1.1 Escopo de atendimento presencial

O escopo de atendimento presencial fica limitado aos locais previstos no **Anexo II**.

2.1.2 Reparo de equipamentos de hardware

2.1.2.1 A **CONTRATADA** deverá executar os serviços de diagnóstico, manutenção e reparo dos equipamentos previstos neste edital:

- a) Em qualquer uma das unidades da **CONTRATANTE**, conforme o local de atendimento da requisição/incidente; ou
- b) Em local determinado conforme a necessidade de deslocamento do(s) equipamento(s).

2.1.2.2 No caso do item b), conforme o diagnóstico do profissional da **CONTRATADA** e a conveniência da **CONTRATANTE**, será decidido pela **CONTRATANTE** onde o reparo será realizado, respeitando o escopo geográfico de atendimento presencial.

2.1.2.3 Nos casos dos itens a) e b), a **CONTRATANTE** poderá optar pela instalação de um equipamento backup temporário em substituição àquele que será reparado, ficando a cargo da **CONTRATADA** a instalação física, restauração e transferência de arquivos. O transporte e logística dos equipamentos, seja para reparo, substituição ou instalação de backup, será de responsabilidade da **CONTRATADA**.

2.1.2.4 Os materiais necessários para a execução dos serviços serão disponibilizados pela **CONTRATANTE**.

2.2 Escopo de horário e local de trabalho

2.2.1 Para o serviço *Service Desk – Suporte Técnico Telefônico e Remoto*: dias úteis de segunda à sexta-feira, mesmo quando estes forem feriados municipais, das 08h às 18h, ininterruptamente;



2.2.2 Para o período não compreendido no item 2.2.1, a **CONTRATADA** deverá prover um canal de acionamento para registro de incidentes e atendimento em Nível 1 e 2, sendo que os incidentes ocorridos nesse período e considerados **críticos** deverão ser resolvidos ou escalonados, seguindo fluxo especial elaborado em conjunto com a **CONTRATANTE**, dispondo de 1 (um) profissional, em regime de sobreaviso. A forma de acionamento deverá ser programada de **forma automática**, através de perguntas previamente configuradas para acionamento do profissional em sobreaviso.

2.2.3 O atendimento presencial através de profissionais do serviço de Atendimento em Campo deverá ocorrer dentro do horário do Service Desk - * exceto em casos específicos – e será acionado pelo serviço de Suporte Telefônico e Remoto ou solicitado pela **CONTRATANTE**, via sistema de chamados;

2.2.4 No ambiente da **CONTRATANTE** não haverá local para permanência dos funcionários da **CONTRATADA**.

2.2.5 Na execução deste contrato, poderá a empresa ser instada a fornecer profissionais, os quais participarão de reuniões ou eventos nas dependências da **CONTRATANTE**.

Serviço		Horário Normal	Plantão	Local de Atendimento
Service Desk	Suporte Nível 1 - Remoto	Remoto De segunda à sexta, das 8h às 18h, inclusive em feriados municipais	Em regime de sobreaviso	Todas Unidades Anexo II
	Suporte Nível 2 - Atendimento em Campo	Presencial, conforme acionamentos. De segunda à sexta, das 8h às 18h, inclusive em feriados municipais	Em regime de sobreaviso (apenas Porto Alegre)	Todas Unidades Anexo II
	Suporte Nível 3 - Suporte a Sistemas	Presencial/Remoto De segunda à sexta, das 8h às 18h, inclusive em feriados municipais	* Em casos específicos	Municípios do Estado do Rio Grande do Sul



	Suporte Nível 3 – Especialista	Remoto De segunda à sexta, das 8h às 18h, inclusive em feriados municipais	* Em casos específicos	Todas Unidades Anexo II
--	--------------------------------	---	------------------------	-----------------------------------

Suporte à Infraestrutura e Redes	Operação e Gestão da Infraestrutura	Remoto De segunda à sexta, das 8h às 18h, inclusive em feriados municipais	* Em casos específicos	Todas Unidades Anexo II
	Suporte à Rede Física	Presencial, conforme acionamentos. De segunda à sexta, das 8h às 18h, inclusive em feriados municipais	* Em casos específicos	Todas Unidades Anexo II
	Gestão e Manutenção de Telefonia IP	Presencial/ Remoto De segunda à sexta, das 8h às 18h, inclusive em feriados municipais	* Em casos específicos	Todas Unidades Anexo II

Tabela 1 – Escopo de Horário e Local de Trabalho

* **Em casos específicos:** podem ocorrer situações em que determinada atividade exija execução fora do horário de expediente, devido ao impacto no desempenho ou na disponibilidade do serviço afetado.

2.3 Escopo do ambiente tecnológico

Os itens a seguir tratam dos principais *softwares*, equipamentos e serviços de TIC utilizados pela **CONTRATANTE**, sendo exemplificações cujo objetivo é de colaborar com a **CONTRATADA** na modelagem e no planejamento da infraestrutura e dos recursos necessários ao atendimento do contrato.



A **CONTRATANTE** poderá adquirir e implantar novas tecnologias, *softwares* e serviços no decorrer do contrato, os quais a **CONTRATADA** também deverá suportar. Os acréscimos poderão ocorrer, desde que não se transfigure o objeto da contratação.

2.3.1 Serviços de TIC da SES

2.3.1.1 A estrutura de servidores da **CONTRATANTE**, localizada em sua sede (em Porto Alegre), nas suas unidades e na PROCERGS, é constituída por máquinas físicas de diversos fabricantes e virtuais (em sua maioria).

2.3.1.2 Os principais serviços utilizados pela **CONTRATANTE** são: Serviços de Diretório, DNS, DHCP, Proxy, Servidores Web, E-mail, Compartilhamento de Arquivos, Gerenciamento de impressões, Drivers ODBC, Clientes VPN, serviço de Backup, Antivírus e outros necessários ao bom funcionamento da estrutura computacional. Esses serviços, atualmente, são implementados pelas tecnologias a seguir relacionadas: Microsoft Active Directory, Servidores IIS, Apache, Proxy McAfee Web Gateway, Antivírus McAfee (com ePO Server), banco de dados Oracle, Postgres e SQL Server, entre outras soluções.

2.3.2 Sistemas Operacionais

2.3.2.1 No ambiente computacional da **CONTRATANTE** estão em funcionamento computadores e servidores com os seguintes sistemas operacionais:

- Windows 7/8/10/11 ou superior;
- Windows Server 2003/2008/2012/2016/2019/2022 ou superior;
- Linux ou baseados em Unix.

2.3.3 Softwares e Sistemas utilizados na SES

2.3.3.1 Além do Suporte Técnico, ficará a cargo da **CONTRATADA** a gestão das licenças de todos os softwares utilizados na **SES**, as quais deverão ser gerenciadas através de sistema disponibilizado pela **CONTRATADA**.

2.3.3.2 Salienta-se que os *softwares*, sistemas operacionais e serviços relacionados podem ser encontrados em qualquer versão lançada antes ou durante a vigência deste contrato. Além disso, existem variantes de



idioma (português ou inglês) e especificações como *Enterprise*, *Advanced*, *Standard*, além de diferentes distribuições de software livre.

2.3.3.3 A **CONTRATADA** deverá elaborar (com aprovação da **CONTRATANTE**), atualizar e aplicar no atendimento do contrato os seguintes documentos:

- Catálogo atualizado de softwares utilizados na **SES**, por categoria, com informações necessárias para o suporte e escalonamento de chamados;
- Processo de autorização para instalação de Aplicativos Genéricos e de Escritório;
- Processo de provisionamento de usuários da **CONTRATANTE** e de municípios aos sistemas específicos;
- Processo de escalonamento com dados sobre os respectivos responsáveis pelos softwares e sistemas;
- Materiais de treinamento para novos usuários de sistemas específicos;
- Criação e atualização da base de conhecimento com os principais incidentes/problemas/soluções para os sistemas específicos, bem como os detalhamentos para instalação, configuração e atualização dos softwares;
- Lista de sistemas específicos críticos, utilizados por departamentos da **CONTRATANTE** que trabalhem no regime de 24x7 e que necessitem de prioridade no atendimento, inclusive fora do horário comercial;
- Processo de recuperação/restauração/reinstalação de servidores/ambiente sistemas específicos para casos críticos.

2.3.3.4 A seguir, estão elencados por categorias alguns sistemas utilizados pelos usuários de TIC da **CONTRATANTE**:

2.3.3.4.1 **Aplicativos genéricos:** ferramentas cliente de e-mail como Outlook, Thunderbird e similares, Adobe Acrobat Reader ou similar, Navegadores (Internet Explorer, Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, entre outros), emuladores de terminal *telnet* e *ssh*, WinZip (e compactadores similares), Antivírus, Skype, Adobe Connect, PhotoShop, AutoCAD, DreamWeaver, Pacote Corel, entre outros aplicativos.

2.3.3.4.2 **Aplicativos de escritório:** Microsoft Office com todos seus complementos (Word, Excel, Visio, PowerPoint, Access, Project, Outlook e demais) embutidos, em qualquer versão deste pacote (97, 2000, 2003, XP, 2007, 2010, 2016 ou mais recente) e qualquer modalidade de comercialização (Premium, Standard, Professional e demais). Além do MS Office, os



computadores da **CONTRATANTE** contam com versões dos pacotes Libre Office/Open Office ou similares.

2.3.3.5 Sistemas de Informação em Saúde

2.3.3.5.1 O escopo de atendimento a sistemas abrange incidentes e requisições (instalação, atualização, configuração, esclarecimentos básicos) abertos e escalonados via sistema de Service Desk. Dependendo da natureza e complexidade, o assunto poderá ser tratado por um profissional do Setor/Departamento da **CONTRATANTE**, com acompanhamento do profissional da **CONTRATADA**.

2.3.3.5.2 Além do atendimento via sistema de chamados, será de responsabilidade da **CONTRATADA** realizar treinamentos nos sistemas homologados e desenvolvidos pela **CONTRATANTE**, sob supervisão de profissional especializado da **CONTRATADA**.

2.3.4 Equipamentos

2.3.4.1 Os tipos de equipamentos abrangem estações de trabalho (microcomputadores), notebooks, celulares, *tablets*, entre outros dispositivos computacionais que a **CONTRATANTE** disponibiliza aos seus usuários. Abaixo seguem exemplos relacionados aos equipamentos que serão atendidos em contrato:

- Microcomputadores;
- Impressoras (instalação/configuração de *drivers*). A manutenção das impressoras são de responsabilidade de equipe própria/terceira;
- Equipamentos de conectividade: modems (ADSL, 3G/4G), roteadores, switches, conversores de mídia (fibra, ethernet, etc) e access points;
- Dispositivos móveis: PDA's (Personal Digital Assistant), *Tablets*, *Smartphones*;
- Telefonia: centrais digitais, telefones com e sem fio, digitais e IP, *headsets*, interface de celular (*CellFix*), entre outros.

2.3.4.2 O atendimento dos equipamentos previstos deverá seguir fluxo pré-definido em conjunto entre **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, de acordo com as especificidades do equipamento e do próprio fabricante (quando em garantia), sem deixar de observar outras regras definidas neste instrumento.

3 ESTRUTURA DA CONTRATADA

A **CONTRATADA** deverá providenciar, por sua conta, estrutura necessária à execução dos serviços deste contrato. Dessa forma, os custos envolvidos na disponibilização dos recursos a seguir devem estar incluídos em sua proposta.



3.1 Estrutura de comunicação

3.1.1 A manutenção e o custo da linha telefônica a ser disponibilizada para contato com Service Desk será de responsabilidade da **CONTRATADA**, caso a mesma opte por efetuar o serviço fora da sede da **CONTRATANTE**.

3.1.2 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar canal privado de comunicação de dados para acesso à rede da **CONTRATANTE**, o qual será utilizado na execução de atividades de monitoramento, suporte remoto, bem como outras que exijam o uso desse recurso.

3.1.3 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar uma linha telefônica direta para contato exclusivo dos profissionais de TIC da **CONTRATANTE** com os profissionais dos serviços elencados no item 1, sem a necessidade de passagem por filtros de encaminhamento, como por exemplo Unidade de Resposta Audível (URA). Esse canal poderá ser utilizado para abertura de chamados pelos mesmos profissionais, em situações de urgência.

3.1.4 É de responsabilidade da **CONTRATADA** garantir alta disponibilidade e desempenho do meio de comunicação que adotar, assegurando a não interrupção dos canais de comunicação (telefonia e dados) entre a **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE**, através de redundância. Em caso de indisponibilidade, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar, temporariamente, meios alternativos de comunicação de voz e dados, garantindo que os serviços do contrato continuem em execução.

3.1.5 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar a abertura de chamados através dos seguintes meios: Telefone, Chat, WhatsApp e e-mail. Todo atendimento, deverá ser registrado no sistema de chamados oficial.

3.2 Meios de transporte

3.2.1 Será de responsabilidade da **CONTRATADA** o fornecimento de meios de transporte para locomoção dos seus profissionais, assim como a contratação de seguros que por ventura sejam necessários do ponto de vista da **CONTRATADA**.

3.3 Identificação dos Profissionais

3.3.1 Os funcionários da **CONTRATADA** deverão utilizar uniformes e crachás em cor e grafia personalizada, possibilitando sua identificação visual nas dependências da **CONTRATANTE**.

3.4 Aplicativos e Equipamentos

3.4.1 A **CONTRATADA** deverá fornecer aos seus funcionários equipamentos de proteção individual (EPI) quando necessário, respeitando a norma técnica para o serviço a ser realizado;



3.4.2 As ferramentas utilizadas na execução das tarefas, como kits de reparação, chaves, alicates, testadores, bem como equipamentos que se fizerem necessários aos serviços de atendimento presencial deverão ser fornecidos pela **CONTRATADA**;

3.4.3 A aquisição, o licenciamento e a manutenção dos aplicativos e *softwares* necessários ao atendimento dos chamados (incluindo sistema de inventário, *service desk* e acesso remoto) e na prestação dos serviços especificados neste documento são de responsabilidade da **CONTRATADA**. Isso inclui sistemas operacionais, antivírus e qualquer aplicativo que estiver instalado nos equipamentos utilizados por seus profissionais;

3.4.4 É de responsabilidade da **CONTRATADA** o fornecimento dos equipamentos de conectividade e comunicação de dados necessários ao acesso à rede de dados da **CONTRATANTE** com o propósito prestar suporte remoto aos usuários de TIC;

3.4.5 Os servidores, estações e outros dispositivos utilizados por profissionais da **CONTRATADA** na execução dos serviços deverão se adequar às normas e políticas de segurança da SES, possuindo versões e vacinas de antivírus permanentemente atualizadas, sendo de sua responsabilidade os impactos causados por seu mau uso ou vulnerabilidades.

3.5 Ferramenta de Inventário

3.5.1 A **CONTRATADA** deverá fornecer ferramenta de inventário dos itens de configuração existentes no ambiente computacional da **CONTRATANTE**. Ao término do contrato, a solução, incluindo seu banco de dados, deverá ser integralmente disponibilizada à **CONTRATANTE**. A solução a ser utilizada deverá oferecer, no mínimo:

3.5.2 Controle de inventário de software e hardware, incluindo estações de trabalho, notebooks, impressoras, scanners, projetores, telefones IP, tablets, smartphones, periféricos (teclado, mouse, webcam) e demais itens que forem solicitados pela **CONTRATANTE**;

3.5.3 O inventário de software e hardware automático, deve ser efetuado diariamente;

3.5.4 O inventário dos demais hardwares, deverá ser efetuado mensalmente, preferencialmente, com o uso de RFID. Caso a empresa opte pelo uso do RFID, ficará a cargo da **CONTRATANTE** a disponibilização de todo software e hardware necessário, incluindo as etiquetas para levantamento das informações;

3.5.5 Integração com Microsoft Active Directory, para autenticação e importação de objetos;



3.5.6 Integração com o sistema APE - Sistema de Administração do Patrimônio do Estado;

3.5.7 Distribuição automatizada por meio de agentes ou outra forma de cadastro;

3.5.8 Inventário detalhado de computadores e seus componentes (sistema operacional, compartilhamentos, processador, disco, memória e outros);

3.5.9 Inventário de itens não gerenciáveis, como monitores, pendrives e dispositivos externos;

3.5.10 Inventário de equipamentos de rede, com gerenciamento de suas informações através do protocolo SNMP v3;

3.5.11 Inventário de impressoras, sejam elas de rede ou interligadas por meio físico aos computadores;

3.5.12 Inventário de software e licenças, permitindo gestão das datas de expiração;

3.5.13 Identificação de itens de configuração por área geográfica (cidade, estado, sala e outros);

3.5.14 Controle de informação quanto ao prazo de garantia dos equipamentos;

3.5.15 Registro de histórico das modificações nos itens de configuração.

3.6 Ferramenta de *Service Desk*

3.6.1 É recomendado o uso pela SES da ferramenta **GLPI** integrada ao componente **OCS Inventory**;

3.6.2 A **CONTRATADA** deverá fornecer solução de *Service Desk* para a **CONTRATANTE**, incluindo todos os componentes necessários à sua operação, como servidores, banco de dados, licenças, entre outros. Ao término do contrato, a solução deverá ser integralmente disponibilizada à **CONTRATANTE**;

3.6.3 A implantação, atualização, manutenção e operação do *software* é de responsabilidade da **CONTRATADA**, incluindo a realização de treinamentos e o suporte no uso da ferramenta pelos usuários e profissionais de TIC da **CONTRATANTE**;

3.6.4 A documentação completa (que deverá, se necessário, estar traduzida no idioma Português do Brasil) em relação à ferramenta deve ser disponibilizada pela **CONTRATADA**;



- 3.6.5** O *software* deve garantir a gestão dos processos da área de TIC da **CONTRATANTE** de forma aderente à biblioteca ITIL 4. Deverá, para isso, adotar em suas interfaces bem como em suas documentações as mesmas nomenclaturas e conceitos da ITIL, em língua portuguesa do Brasil (sendo admitidos termos técnicos em inglês), de modo a assegurar a implementação dos processos sem divergências de interpretações.
- 3.6.6** A ferramenta deverá ser atualizada, sempre para a versão mais estável e recente;
- 3.6.7** O *software* deverá ser completo e totalmente integrado com a ferramenta de inventário utilizada pela **CONTRATADA**;
- 3.6.8** A **CONTRATADA** deverá permitir acesso direto e em tempo real ao banco de dados da solução, para que a **CONTRATANTE** possa extrair informações necessárias a gestão do contrato, bem como gerar painéis de monitoramento;
- 3.6.9** A ferramenta deve permitir formas de exportação de dados, possibilitando a migração para um novo sistema por ventura adotado pela **CONTRATANTE**;
- 3.6.10** O *software* deverá possuir, sem necessidade de acessos externos, funcionalidade de ajuda, sendo capaz de orientar os seus usuários com informações claras e com conteúdo no idioma Português do Brasil;
- 3.6.11** Os usuários deverão ser cadastrados por níveis de autoridade, permitindo integração com o serviço de diretório (Microsoft Active Directory) do ambiente da **CONTRATANTE**;
- 3.6.12** O *software* deverá ter base de dados compatível com Oracle 10g (ou superior). Poderá ser compatível com outro banco de dados, desde que aceito pela **CONTRATANTE**;
- 3.6.13** O *software* deverá possuir interface web, compatível com os principais navegadores utilizados na **CONTRATANTE**;
- 3.6.14** A solução deverá possibilitar ao usuário abrir chamados e acompanhar pendências via web sem a necessidade de ligação telefônica. Além disso, sem excluir a responsabilidade do Suporte Telefônico e Remoto, deve possuir mecanismos que mantenham o usuário informado sobre os trâmites de seus incidentes;
- 3.6.15** O *software* deverá possuir recursos de comunicação com os profissionais de TIC da **CONTRATADA** e da **CONTRATANTE**, permitindo que os incidentes sejam escalonados e os avisos sobre os trâmites (abertura, escalonamento) sejam enviados por e-mail ou SMS, de acordo com a criticidade estipulada pela **CONTRATADA** em conjunto com a **CONTRATANTE**;



3.6.16 O software deverá ser parametrizado pela **CONTRATADA**, sem necessidade de programação complementar;

3.6.17 Na geração de relatórios e estatísticas, a solução deverá contemplar os seguintes itens:

3.6.17.1 Gerar relatórios parametrizados com granularidade variável, além de estatísticas com filtros de pesquisa personalizados diretamente em sua interface, podendo ser utilizado outras ferramentas como o PowerBI;

3.6.17.2. Nos filtros para geração de relatórios e estatísticas, permitir que sejam selecionados todos os itens que se referem ao incidente (como criticidade, categoria, localização, equipamento, requisitante, técnico responsável, entre outros);

3.6.17.3 Disponibilização de relatórios em forma de gráficos, como por exemplo em pizza, barra, área, linha e de pontos;

3.6.17.4 Permitir a impressão de relatórios, estatísticas e dos resultados das pesquisas;

3.6.17.5 Exportar dados em formatos comuns aos *softwares* de escritório, como “pdf”, “xls”, “doc”, “txt”, entre outras variações de acordo com o fabricante.

3.6.18 A solução deve possuir recursos para criação e manutenção de base de conhecimentos técnicos (knowledge base), de forma a possibilitar:

3.6.18.1 O gerenciamento de acesso à base, com permissões diferenciadas para operações (inclusão, alteração e consulta) e tipo de conteúdo;

3.6.18.2 A pesquisa de soluções por usuários finais e profissionais de TIC dos mais variados níveis, proporcionando soluções autoexplicativas e permitindo a navegação pelo conteúdo da base de acordo com a respectiva permissão de acesso;

3.6.18.3 Anexar artefatos que colaborem com a documentação, tais como planilhas, textos, *screenshots*, *scripts*, entre outros;

3.6.18.4 A associação do item de conhecimento com um erro conhecido ou com determinada requisição;

3.6.18.5 A pesquisa de conhecimento por palavra-chave, com uso de tecnologia *Full Text Search* ou equivalente;

3.6.18.6 A organização de um repositório logicamente integrado de procedimentos, fluxos e outras formas de registros de conhecimentos e



experiências, que forneçam subsídios a soluções definitivas, soluções de contorno e determinação de causa raiz de incidentes;

3.6.19 O software deve garantir que os impactos dos itens de configuração e das urgências dos usuários finais possam ser previamente definidos e, com isto, calcular automaticamente as prioridades e os tempos de atendimento;

3.6.20 O software deve também garantir às pessoas autorizadas a alteração a qualquer momento, em caso de necessidade, dos níveis de impacto e urgência;

3.6.21 A solução deve possuir mecanismo de auditoria, armazenando todas as informações referentes a alterações nos seus parâmetros e conteúdo.

3.7 Ferramenta de Acesso Remoto

3.7.1 A ferramenta de acesso remoto às estações de trabalho, incluindo todos os componentes necessários à sua operação, como servidores, banco de dados, licenças, entre outros, deverá ser fornecida e implantada pela **CONTRATADA**.

3.7.2 A **CONTRATADA** deverá possibilitar o uso da ferramenta, incluindo licenças necessárias, pelos profissionais de TIC da **CONTRATANTE**, até um total de 15 licenças.

3.7.3 As ações necessárias à implantação da ferramenta, como distribuição de agentes, parametrização, licenciamento, entre outras, serão de responsabilidade da **CONTRATADA**.

3.7.4 A ferramenta deve ser compatível com todos os sistemas operacionais que fazem parte do escopo deste contrato.

3.7.5 Para o acesso remoto dos computadores da **CONTRATANTE**, a solução deve prever autenticação integrada ao *Active Directory*, incluindo a verificação de grupos de segurança no controle de acesso.

3.7.6 A ferramenta deverá possibilitar acesso remoto via LAN e Internet, oferecendo suporte à conexão de área de trabalho remota com os sistemas Windows, Linux e Mac OS X e também ao compartilhamento de área de trabalho remota (sem necessidade de encerrar a sessão do usuário logado).

3.7.7 A ferramenta de acesso remoto deve contemplar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:



- 3.7.7.1 Transferência de arquivos;
- 3.7.7.2 Bate-papo (*chat*) com o usuário;
- 3.7.7.3 Captura de tela;
- 3.7.7.4 Parametrização de qualidade da imagem;
- 3.7.7.5 Exibição de múltiplas telas, para estações com mais de um monitor.

3.8 Procedimentos de Segurança

- 3.8.1** No encerramento do contrato, todo equipamento da **CONTRATADA** deverá passar por um processo de obliteração de dados a ser realizado pela **CONTRATADA** e acompanhado pela **CONTRATANTE**.
- 3.8.2** A qualquer momento, deverá ser disponibilizada pela **CONTRATADA** toda e qualquer informação que estiver em sua posse, em qualquer formato, e que seja relacionada ao ambiente da **CONTRATANTE** e aos serviços do contrato.
- 3.8.3** O conteúdo das bases de dados das ferramentas utilizadas na prestação dos serviços será de propriedade da **CONTRATANTE**, assim como toda a documentação de processos, procedimentos operacionais, fluxos de atendimento, mapas de redes (topologias), *scripts* de atendimento e qualquer outro tipo de informação relativa à prestação do serviço, mesmo que desenvolvido exclusivamente pela **CONTRATADA**.
- 3.8.4** Periodicamente, será exigida pela **CONTRATANTE** as cópias de segurança de todas as informações constantes nas bases de dados dos sistemas utilizados pela **CONTRATADA** na prestação dos serviços do contrato.
- 3.8.5** A **CONTRATADA** deverá disponibilizar seu ambiente para as equipes de auditoria da **CONTRATANTE** efetuarem análises e auditorias periódicas de segurança.
- 3.8.6** A confidencialidade no uso das informações relacionadas aos serviços e ao ambiente da **CONTRATANTE**, independentemente da forma que forem geradas ou de sua fonte, é de responsabilidade da **CONTRATADA**. Cabe apenas à **CONTRATANTE** autorizar a divulgação das informações para quem ela designar como destinatário.
- 3.8.7** Atender às obrigações decorrentes da Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, conforme Item 10.27 constante no Edital e contrato.

4 QUALIFICAÇÃO DA LICITANTE

A Licitante deverá comprovar a sua qualificação técnica através de:



4.1 Atestado(s) de capacidade técnica, emitidos(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante executou serviços similares em características e quantidades cujas parcelas de maior relevância são:

(a.1) Prestação de serviços de Central de Serviços de TIC (ou Service Desk) e Serviço de Suporte Técnico de Campo (Nível 2) de acordo com as práticas ITIL V.3 ou superior, para ambiente de TI contendo no mínimo 2.000 usuários e no mínimo 1.500 estações de trabalho conectados numa única rede própria, por período mínimo de 12 meses;

A comprovação poderá estar presente em um único atestado ou em uma composição.

(a.2) Realização de serviços de instalação, reinstalação, customização ou manutenção de processos de atendimento e operações, em softwares de ITSM, e que pelo menos atendam estes processos catálogo de serviços, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de requisições, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de ativos, service desk e gerenciamento do conhecimento.

4.2 Declaração de que até a assinatura do contrato a **LICITANTE** apresentará:

a) Comprovação de que possui pessoal técnico especializado, adequado e disponível, para realização dos serviços objeto desta licitação conforme especificações técnicas descritas neste Termo de Referência e demais anexos, contemplando, no mínimo, os profissionais elencados para suprir o Plano de Transição detalhado.

a.1) Entende-se como pertencente ao quadro funcional permanente do licitante, na data prevista para entrega da proposta, o sócio que comprove seu vínculo por intermédio de contrato/estatuto social; o administrador ou o diretor; o empregado devidamente registrado em Carteira de Trabalho e Previdência Social; e o prestador de serviços com contrato escrito firmado com o licitante, ou com declaração de compromisso de vinculação futura, caso o licitante se sagre vencedor do certame

4.3 O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverão ser expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado em que o licitante prestou ou presta serviços de modo satisfatório da mesma natureza e/ou similares aos da presente licitação.

4.4 No momento da contratação:

4.4.1 A **LICITANTE** comprovará em seu quadro pelo menos 1 (um) supervisor para o Service Desk.

4.4.2 A **LICITANTE** comprovará que todos os profissionais do seu quadro atendem às qualificações prescritas no **item 6** e estão capacitados para exercer as atribuições do **item 7**;

5 DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS

5.1 Quantidade de objetos de atendimento

As quantidades descritas abaixo foram obtidas no último inventário realizado e sofrerão alterações durante a prestação de serviços. Entende-se, dessa forma, que a **CONTRATADA** deve se adaptar às mudanças tecnológicas efetuadas no ambiente da **CONTRATANTE**.

- 4.500 usuários da **CONTRATANTE**;



24200000950126

- 497 usuários de municípios;

18



- 4.200 estações;
- 70 servidores virtualizados;
- 250 switches;
- 20 conversores de mídia;
- 50 *Tablets*;
- 1 Central telefônica VoIP.

5.2 Estimativa da quantidade de incidentes e requisições

As estimativas do quantitativo de incidentes e requisições se encontram no **Anexo I** deste Termo de Referência.

5.3 Service Desk

5.3.1 Para o serviço de *Service Desk*, em todo o seu horário de funcionamento, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar profissionais que atendam à demanda de abertura e atendimento de chamados através de todos os canais de comunicação (telefone, *e-mail*, *chat*, *whatsapp*, e sistema de chamados) da **CONTRATANTE**, garantindo o cumprimento dos SLAs definidos neste instrumento. Além disso, é necessário o permanente acompanhamento do serviço através da Supervisão do Service Desk, cujas atribuições estão descritas no **item 7.1**.

5.3.2 Suporte Nível 1 - Remoto

5.3.2.1 O Suporte Nível 1 - Remoto, como porta de entrada dos atendimentos prestados via Service Desk, deverá ser dimensionado pela **CONTRATANTE** garantindo o cumprimento dos SLAs deste contrato. Dessa forma, é necessário considerar que:

- 5.3.2.1.1 As ligações telefônicas não poderão exceder a 15 (quinze) segundos de espera ou 3 (três) toques para o primeiro atendimento.
- 5.3.2.1.2 O serviço de Suporte Telefônico e Remoto deve ser modelado visando garantir o atendimento de múltiplas chamadas, simultaneamente.
- 5.3.2.1.3 Mensalmente, a Supervisão do Service Desk deverá fornecer relatórios com os quantitativos de ligações recebidas e atendidas, seus respectivos tempos de atendimento e espera, chamadas não atendidas e abandonadas.
- 5.3.2.1.4 Os períodos de indisponibilidade não planejados dos canais de atendimento do *Service Desk* deverão ser formalmente notificados pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** em até 30 (trinta) minutos após o início da ocorrência. Essa informação deve fazer parte de relatório mensal, no qual estarão contidos os períodos de inatividade, os percentuais, as causas, as medidas corretivas, o plano de ação contra reincidências e o nome do responsável da **CONTRATANTE** notificado por ocasião das



indisponibilidades, juntamente com a data e hora de tais notificações.

5.3.2.1.5 A **CONTRATANTE** poderá auditar a **CONTRATADA**, presencial ou remotamente, sem prévio aviso, em horário comercial.

5.3.3 Suporte Nível 2 - Atendimento em Campo

5.3.3.1 O serviço de Atendimento em Campo, efetuado presencialmente através de deslocamento, deverá ser dimensionado pela **CONTRATADA** garantindo o cumprimento dos SLAs deste contrato, além da cobertura do escopo de atendimento presencial, conforme o **item 2.1**.

5.3.3.2 Além disso, no dimensionamento do Atendimento em Campo, devem ser considerados os fluxos de escalonamento dos chamados definidos entre **CONTRATANTE** e **CONTRATADA** e as atribuições de cada serviço que compõe o objeto deste contrato, evitando acionamentos e deslocamentos para incidentes ou requisições que possam ser atendidos remotamente.

5.3.3.3 É da **CONTRATADA** a responsabilidade de manter o serviço em questão dimensionado de modo a atender às exigências deste instrumento, considerando, inclusive, os SLAs previstos no **item 9**.

5.4 Suporte à Infraestrutura e Redes

5.4.1 Considerando o objeto previsto no **item 1.2**, o serviço de Suporte à Infraestrutura e Redes deve ser dimensionado pela **CONTRATADA** garantindo o adequado atendimento da demanda de serviços gerada pelo ambiente computacional, usuários e administradores de sistemas da **CONTRATANTE**. A **CONTRATANTE** sugere o quantitativo mensal médio de chamados baseado na experiência de atendimento atual, com o objetivo de que os parâmetros de SLA possam ser cumpridos pela **CONTRATADA**.

5.4.2 Para isso, além das qualificações e atribuições previstas neste instrumento, a **CONTRATADA** deve considerar os SLAs estabelecidos, compondo um serviço com quantitativo de recursos suficientes para a eficiência e eficácia de sua operação.

5.4.3 Operação e Gestão da Infraestrutura

5.4.3.1 Por ser um serviço que compreende o atendimento de demandas em Nível 2, escalonadas de acordo com atribuições ou pela necessidade de maior conhecimento técnico, além de planejar, gerir e manter o ambiente de infraestrutura e redes da **CONTRATANTE**, a Operação e Gestão da Infraestrutura deve ser dimensionada pela **CONTRATADA** considerando que:

5.4.3.1.1 O dimensionamento de recursos para a Operação e Gestão da Infraestrutura deverá ser suficiente para atender ao volume de demandas encaminhadas pelo *Service Desk* e demais serviços

20



da **CONTRATADA**, além dos projetos de TIC conduzidos pelo serviço de Gerência de Projetos ou mesmo por necessidades específicas dos profissionais de TIC da **CONTRATANTE**;

5.4.3.1.2 O serviço de Operação e Gestão da Infraestrutura deverá conter profissionais que tenham condições de atender a contento o objeto relacionado, possuindo as qualificações exigidas, executando com eficiência suas atribuições e contribuindo para o atendimento dos SLAs estabelecidos;

5.4.3.1.3 Conforme a **Tabela 1** constante no **item 2.2**, a execução do serviço de Operação e Gestão da Infraestrutura poderá ser realizada nas dependências da **CONTRATADA**, com acesso direto aos recursos tecnológicos da **CONTRATANTE** e possibilitando seu acionamento através de canais de comunicação previamente estabelecidos (como e-mail, telefone, chat, mensagens instantâneas, sistema de chamados, entre outros), sempre respeitando o adequado registro no sistema de chamados;

5.4.3.1.4 A **CONTRATADA**, sempre que houver necessidade de substituição permanente ou temporária, deverá garantir o treinamento imediato dos profissionais atuantes nesse serviço, bem como as qualificações exigidas para suas funções.

5.4.4 Suporte à Rede Física

5.4.4.1 Com o objetivo de realizar pequenos reparos, auxiliar e supervisionar serviços na rede elétrica (estabilizada) e lógica da **CONTRATANTE**, os recursos do serviço de Suporte à Rede Física deverão ser dimensionados considerando os seguintes aspectos:

5.4.4.1.1 O dimensionamento de recursos para o Suporte à Rede Física deverá ser suficiente para atender ao volume de demandas encaminhadas pelo *Service Desk* e demais serviços da **CONTRATADA**, além dos projetos de TIC conduzidos pelo serviço de Gerência de Projetos ou mesmo por necessidades específicas dos profissionais de TIC da **CONTRATANTE**;

5.4.4.1.2 O serviço de Suporte à Rede Física deverá contar com profissionais que tenha condições de atender a contento o objeto relacionado, possuindo as qualificações exigidas, executando com eficiência suas atribuições e contribuindo para o atendimento dos SLAs estabelecidos;

5.4.4.1.3 Conforme a **Tabela 1**, constante no **item 2.2**, a execução de serviços de Suporte à Rede Física poderá ser realizada nas dependências da **CONTRATANTE**, de acordo com o escopo de

21



atendimento presencial e durante o horário de trabalho estabelecido;

5.4.4.1.4 Eventualmente, conforme o exposto no **item 2.2**, será necessária a execução de serviços após o horário de expediente, devido ao impacto no desempenho ou na disponibilidade do serviço afetado;

5.4.4.1.5 O acionamento do serviço deve ser permitido através de canais de comunicação previamente estabelecidos (como e-mail, telefone, chat, mensagens instantâneas, sistema de chamados, entre outros), sempre respeitando o adequado registro no sistema de chamados;

5.4.4.1.6 A **CONTRATADA**, sempre que houver necessidade de substituição permanente ou temporária, deverá garantir o treinamento imediato dos profissionais atuantes nesse serviço, bem como as qualificações exigidas para suas funções;

5.4.4.1.7 Os materiais necessários para a execução dos serviços serão disponibilizados pela **CONTRATANTE**.

5.4.5 Gestão e Manutenção de Telefonia Internet Protocol (IP)

5.4.5.1 Por ter como objeto o atendimento de demandas relacionadas à telefonia, solucionando diretamente ou escalonando os chamados para fornecedores externos, monitorando todo o ciclo de vida dos incidentes e requisições relacionados às suas atribuições (previstas no item 7.7), o dimensionamento do serviço de Gestão e Manutenção de Telefonia IP deve ser feito levando em consideração que:

5.4.5.1.1 O dimensionamento de recursos para a Gestão e Manutenção de Telefonia IP deverá ser suficiente para atender ao volume de demandas encaminhadas pelo Service Desk e demais serviços da **CONTRATADA**, além dos projetos de TIC conduzidos pelo serviço de Gerência de Projetos ou mesmo por necessidades específicas dos profissionais de TIC da **CONTRATANTE**;

5.4.5.1.2 O serviço de Gestão e Manutenção de Telefonia IP deverá contar com, no mínimo, 1 (um) profissional que tenha condições de atender a contento o objeto relacionado, possuindo as qualificações exigidas, executando com eficiência suas atribuições e contribuindo para o atendimento dos SLAs estabelecidos;

5.4.5.1.3 Conforme a **Tabela 1** constante no **item 2.2**, a execução de serviços de Gestão e Manutenção de Telefonia Internet Protocol deverá ser realizada nas dependências da **CONTRATANTE**, de acordo com o

22



escopo de atendimento presencial (Porto Alegre e Viamão) e durante o horário de trabalho estabelecido;

5.4.5.1.4 Eventualmente, conforme o exposto no **item 2.2**, será necessária a execução de serviços após o horário de expediente, devido ao impacto no desempenho ou na disponibilidade do serviço afetado;

5.4.5.1.5 O acionamento do serviço deve ser permitido através de canais de comunicação previamente estabelecidos (como e-mail, telefone, chat, mensagens instantâneas, sistema de chamados, entre outros), sempre respeitando o adequado registro no sistema de chamados;

5.4.5.1.6 A **CONTRATADA**, sempre que houver necessidade de substituição permanente ou temporária, deverá garantir o treinamento imediato dos profissionais atuantes nesse serviço, bem como as qualificações exigidas para suas funções;

6.1.1.1.1 Os materiais necessários para a execução dos serviços serão disponibilizados pela **CONTRATANTE**.

6 QUALIFICAÇÕES

6.1 Da Execução do Contrato

6.1.2 A **CONTRATADA** deverá se comprometer a proporcionar, manter e estimular em seus profissionais, em todos os serviços relacionados ao objeto deste instrumento, o nível de profissionalismo comportamental e técnico necessário para o desempenho eficiente de suas atribuições.

6.1.3 Além das características técnicas e comportamentais de seus profissionais, descritas neste item e no **item 7**, a **CONTRATADA**, na seleção e alocação de recursos humanos para a execução dos serviços contidos no objeto deste contrato, também deve se pautar nos acordos de nível de serviço estabelecidos com a **CONTRATANTE**. Dessa forma, fazem parte do conjunto de fatores a serem avaliados não apenas aqueles relacionados ao perfil do profissional, mas também os que estão diretamente ligados à entrega dos serviços contratados.

6.1.4 Tendo em vista o nível e o campo diferenciados de conhecimento, a experiência e a formação necessária para atuar em cada serviço previsto no objeto deste contrato, a **CONTRATADA** deverá selecionar os profissionais levando em consideração, além de outras que considere necessárias à operacionalização dos serviços, as qualificações específicas expostas a seguir.

6.1.5 A equipe deverá ter um único Coordenador. As demais posições de trabalho deverão ser preenchidas conforme quantidade e disponibilidade necessária ao cumprimento dos Acordos de Nível de Serviços, ficando a cargo da **CONTRATADA** administrar esta alocação.

23



6.1.6A CONTRATADA deve garantir a disponibilidade permanente de profissionais durante os horários descritos neste edital, para atender o escopo e a demanda gerada pelo ambiente tecnológico, sem acarretar prejuízo ao cumprimento dos níveis de acordos de serviço.

6.1.7A CONTRATADA deverá alocar o número de profissionais suficiente para atender o escopo descrito no edital. Escopo do ambiente tecnológico e a demanda gerada pelo ambiente tecnológico, sem acarretar prejuízo ao cumprimento dos níveis de acordos de serviço.

6.1.8 Considerando que se trata de contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação e Comunicação, inclusive com possibilidade de realização de forma remota em algumas posições, na sede da própria contratada, não se vislumbram impactos na ótica de responsabilidade ambiental e de sustentabilidade decorrentes desta contratação, entretanto a **CONTRATADA**, deverá atender o disposto na IN CELIC 08/2020, que dispõe sobre as regras de sustentabilidade.

6.2 Supervisão do *Service Desk*

6.2.1 Nível superior completo (ou pós-graduação de no mínimo 360 h) em área de Tecnologia da Informação;

6.2.2 Certificação ITIL V4 Foundation;

6.2.3 Conhecimentos avançados nos itens previstos no **item 2.3**, exceto em sistemas específicos de saúde, utilizados no ambiente da **CONTRATANTE**;

6.2.4 Comprovação de experiência profissional de no mínimo 3 anos na área de tecnologia da informação, sendo, pelo menos, 1 ano como Supervisor ou Coordenador de equipe de Central de Serviços, Suporte Técnico ou Help Desk, nas atribuições previstas no **item 7.2**.

6.3 Suporte Nível 1 – Remoto

6.3.1 Curso técnico concluído ou nível superior em andamento (a partir do quarto semestre), ambos na área de Tecnologia da Informação;

6.3.2 Curso de ITIL V4 Foundation concluído, com carga horária mínima de 24 horas;

6.3.3 Conhecimentos em nível adequado ao atendimento das demandas relacionadas ao **item 2.3**, exceto em sistemas específicos de saúde, utilizados no ambiente da **CONTRATANTE**;

6.3.4 Comprovação de experiência profissional de no mínimo 1 ano na área de Tecnologia da Informação.



6.4 Suporte Nível 2 - Atendimento em Campo

6.4.1 Curso técnico concluído ou nível superior em andamento (a partir do quarto semestre), ambos na área de Tecnologia da Informação;

6.4.2 Curso de ITIL V4 Foundation concluído, com carga horária mínima de 24 horas;

6.4.3 Conhecimentos em nível adequado ao atendimento das demandas relacionadas ao **item 2.3**, exceto em sistemas específicos de saúde, utilizados no ambiente da **CONTRATANTE**;

6.4.4 Conhecimentos básicos em tecnologias relacionadas a redes de computadores, incluindo configuração e diagnóstico equipamentos de conectividade e servidores;

6.4.5 Comprovação de experiência profissional de no mínimo 1 ano na área de Tecnologia da Informação.

6.4.6 Experiência com treinamento presencial e remoto de usuários em softwares e sistemas de TIC;

6.5 Operação e Gestão de Infraestrutura

6.5.1 Nível superior completo (ou pós-graduação de no mínimo 360 h) em área de Tecnologia da Informação;

6.5.2 Curso de ITIL V4 Foundation concluído, com carga horária mínima de 24 horas;

6.5.3 Conhecimentos em nível avançado das tecnologias relacionadas no item 2.3, exceto em sistemas específicos de saúde, utilizados no ambiente da **CONTRATANTE**;

6.5.4 Comprovação de experiência profissional de no mínimo 3 anos na área de Tecnologia da Informação, sendo, pelo menos, 2 anos em atividades diretamente relacionadas às atribuições do serviço de Operação e Gestão da Infraestrutura.

6.6 Suporte à Rede Física

6.6.1 Curso técnico concluído ou nível superior em andamento (a partir do quarto semestre), ambos na área de Tecnologia da Informação ou curso técnico em cabeamento estrutura com registro no Conselho Federal dos Técnicos Industriais (CFT);

6.6.2 Curso de cabeamento estruturado ou assunto congênere concluído, com carga horária mínima de 40 horas;

6.6.3 Curso de implementação e configuração de switches (CCNP ou semelhante) concluído, com carga horária mínima de 40 horas;

6.6.4 Conhecimentos em nível adequado ao atendimento das demandas relacionadas ao **item 2.3**, exceto em sistemas específicos de saúde, utilizados



no ambiente da **CONTRATANTE**;

6.6.5 Comprovação de experiência profissional de no mínimo 2 anos na área de Tecnologia da Informação, sendo, pelo menos, 1 ano em atividades diretamente relacionadas às atribuições do serviço de Suporte à Rede Física.

6.7 Gestão e Manutenção de Telefonia IP

6.7.1 Curso técnico concluído ou nível superior em andamento (a partir do quarto semestre), ambos na área de Tecnologia da Informação ou Telefonia;

6.7.2 Curso de cabeamento estruturado ou assunto congênere concluído, com carga horária mínima de 40 horas;

6.7.3 Conhecimentos em PABX, ATA, VoIP e equipamentos relacionados aos fabricantes mais conhecidos no mercado (SIEMENS, Intelbras, Elastix, Alcatel, entre outros);

6.7.4 Comprovação de experiência profissional de no mínimo 2 anos na área de tecnologia da informação ou telefonia, sendo, pelo menos, 1 ano em atividades diretamente relacionadas às atribuições do serviço de Gestão e Manutenção de Telefonia IP.

6.8 Suporte Nível 3 – Suporte a Sistemas

6.8.1 Curso técnico concluído ou nível superior em andamento (a partir do quarto semestre), ambos na área de Tecnologia da Informação;

6.8.2 Curso de ITIL V4 Foundation concluído, com carga horária mínima de 24 horas;

6.8.3 Conhecimentos em nível adequado ao atendimento das demandas relacionadas ao **item 2.3**, exceto em sistemas específicos de saúde, utilizados no ambiente da **CONTRATANTE**;

6.8.4 Comprovação de experiência profissional de no mínimo 1 ano na área de Tecnologia da Informação, principalmente naquelas diretamente relacionadas às suas atribuições.

6.9 Suporte Nível 3 – Especialista – Analista de Conhecimento e Analista de Qualidade

Analista de Conhecimento:

6.9.1 Curso de nível superior completo.

6.9.2 Curso de ITIL V4 Foundation concluído, com carga horária mínima de 24 horas;



6.9.3 Mínimo de 2 (dois) cursos de aperfeiçoamento/certificações, na área de TIC, mediante comprovação (carga horária mínima: 20 horas).

6.9.4 Mínimo de 1 (um) curso de aperfeiçoamento/certificação, na área de Gestão do Conhecimento, mediante comprovação (carga horária mínima: 16 horas)

6.9.5 2 (dois) anos de experiência profissional na área de TIC e em áreas relacionadas à gestão do conhecimento, mediante comprovação oficial, através da Carteira de Trabalho e/ou Declarações dos respectivos empregadores, com firma reconhecida.

Analista de Qualidade:

6.9.6 Curso de nível superior completo.

6.9.7 Mínimo de 3 (três) cursos de aperfeiçoamento/certificações, na área de TIC e na área de relacionamento com o cliente e/ou marketing mediante comprovação (carga horária mínima: 20 horas).

6.9.8 2 (dois) anos de experiência profissional na área de TIC ou em áreas relacionadas com a qualidade de atendimento e relacionamento com o cliente, mediante comprovação oficial, através da Carteira de Trabalho e/ou Declarações dos respectivos empregadores, com firma reconhecida.

7 ATRIBUIÇÕES

7.1 Da Supervisão do *Service Desk*

7.1.1 Coordenar as equipes dos serviços objeto deste contrato, focando em eficiência e eficácia no cumprimento dos objetivos, tornando-se o principal ponto de comunicação entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**;

7.1.2 Supervisionar, auxiliando os técnicos dos serviços do *Service Desk* (Suporte Técnico e Atendimento em Campo) e do Suporte à Infraestrutura e Redes no atendimento dos seus chamados;

7.1.3 Manter os profissionais atualizados e treinados em todas as tecnologias necessárias ao atendimento dos chamados em seus respectivos níveis;

7.1.4 Elaborar relatórios gerenciais que apresentem informações solicitadas pela **CONTRATANTE**;

7.1.5 Articular a distribuição e o encaminhamento das demandas da **CONTRATANTE** entre todos os serviços da **CONTRATADA**, de forma que possam ser atendidos da melhor forma possível, cumprindo os SLAs estipulados;

7.1.6 Fornecer *feedback* aos profissionais do *Service Desk* e do Suporte à

27



Infraestrutura e Redes, bem como receber o *feedback* dos servidores do DGTI, repassando, quando pertinente, as sugestões e críticas à equipe;

7.1.7 Acompanhar todo o ciclo de vida dos incidentes, requisições, mudanças, problemas e liberações, registrando e monitorando os tempos em cada estágio, confrontando-os em relação às especificações do Acordo de Nível de Serviço;

7.1.8 Resolver as solicitações da forma mais rápida possível, atentando aos detalhes e limites máximos explicitados nos Acordos de Nível de Serviços e envolvendo, sempre que necessário, outras equipes, chefias e gestores no atendimento das demandas do *Service Desk*;

7.1.9 Sugerir e implantar ações proativas no ambiente tecnológico da **CONTRATANTE**, procurando prever incidentes e gerando ações de correção quando necessárias.

7.1.10 Criar e manter atualizados os seguintes itens:

7.1.10.1 “*Checklists*” das atividades de operação do *Service Desk*;

7.1.10.2 Manuais de treinamentos aos integrantes do *Service Desk*;

7.1.10.3 Inventários de equipamentos, aplicativos, usuários e demais informações necessárias à operação, com suas devidas correlações;

7.1.10.4 Base de conhecimento com soluções empregadas nos atendimentos aos incidentes e requisições;

7.1.10.5 Documentação de procedimentos automatizados, programas de automação e programas auxiliares à operação;

7.1.10.6 Instruções de trabalho para todas as atividades rotineiras exercidas pela **CONTRATADA**.

7.1.11 Elaborar relatórios informativos sobre o licenciamento de software, informando à **CONTRATANTE** sobre as disparidades encontradas;

7.1.12 Elaborar relatórios informativos sobre a cobertura de garantia dos ativos de TIC da SES, bem como o planejamento para substituição dos equipamentos;

7.1.13 Gerenciar os SLAs estipulados para os serviços contratados de forma proativa, garantindo a entrega dentro dos níveis acordados;

7.1.14 Garantir, concomitantemente à sua implantação, o registro de toda e qualquer mudança e liberação que envolvam os equipamentos e aplicativos deste contrato, integrando, imediatamente, novas informações à base já existente, mantendo permanentemente atualizados e íntegros os dados sobre o ambiente da **CONTRATANTE**;

7.1.15 Coordenar o encaminhamento de incidentes, problemas e requisições aos demais fornecedores da SES, zelando pelo cumprimento dos SLAs. Se

28



pertinente, denunciar atrasos através de escalonamento hierárquico, registrando e contabilizando os prazos e ações em cada etapa;

7.1.16 Coordenar o encaminhamento e a resolução de incidentes e requisições sobre questões que envolvam aplicativos listados no Item 2.3, mantendo contratos para abertura de incidentes, problemas e requisições com os fabricantes (Microsoft ou outros), por conta da **CONTRATADA**, zelando pelo cumprimento dos SLAs. Se pertinente, denunciar atrasos através de escalonamento hierárquico, registrando e contabilizando os prazos e ações em cada etapa;

7.1.17 Efetuar verificação de tendências ou problemas repetitivos e encaminhar sugestões de solução global (causa raiz) para esses chamados;

7.1.18 Divulgar e garantir o cumprimento do Plano de Segurança da Informação (PSI) da **CONTRATANTE** por todas as equipes e serviços da **CONTRATADA**;

7.1.19 Propor atividades que visem melhoria contínua no ambiente da SES, aumentando a produtividade e a satisfação dos usuários de TIC;

7.1.20 Executar, sob orientação e solicitação dos servidores da **CONTRATANTE**, tarefas relacionadas a projetos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, providenciando os recursos necessários e que forem de sua responsabilidade.

7.2 Do Suporte Nível 1 - Remoto

7.2.1 Registrar e qualificar todos os incidentes e requisições que forem abertos via e-mail, intranet, ligações telefônicas ou qualquer outro meio, fornecendo número de chamado/protocolo para cada evento;

7.2.2 Acompanhar o incidente, requisição ou o problema durante todo o seu ciclo de vida, monitorando os tempos em cada estágio e reportando, caso necessário, os atrasos aos superiores responsáveis;

7.2.3 Realizar suporte telefônico aos usuários e acesso remoto aos equipamentos, solucionando a demanda, sempre que possível, no primeiro atendimento (Nível 1) dado ao usuário, bem como coletando todas as informações necessárias a um possível escalonamento, inclusive entrando em contato com o usuário para esclarecer qualquer dúvida acerca dos registros;

7.2.4 Efetuar o adequado encerramento dos chamados, mantendo o usuário informado sobre todos os procedimentos adotados e alimentando a base de conhecimento necessária a cada categoria de incidente/requisição atendida;

7.2.5 Prover suporte técnico aos sistemas operacionais, ferramentas, aplicativos e outros softwares homologados pela SES;

7.2.6 Prover suporte técnico aos sistemas desenvolvidos pela **CONTRATANTE** ou por seus fornecedores;



- 7.2.7 Realizar acesso remoto em desktops, servidores, notebooks, dispositivos móveis e demais equipamentos do ambiente de TIC da SES;
- 7.2.8 Levantar todas as informações solicitadas por outras equipes da **CONTRATADA** e por servidores do DGTI, registrando-as nos chamados, para que o atendimento possa ser prosseguido em outros níveis;
- 7.2.9 Escalonar incidentes e requisições às equipes corretas, quando não for possível solucioná-los no Nível 1;
- 7.2.10 Realizar o acionamento, sempre com um chamado relacionado, do Serviço de Atendimento em Campo;
- 7.2.11 Detectar e registrar incidentes e anomalias ocorridas no ambiente de TIC da SES;
- 7.2.12 Prover resolução e recuperação dos serviços de TIC sempre que for possível fazê-lo no Nível 1, bem como executar os procedimentos repassados por outras equipes especializadas, para restabelecimento dos serviços;
- 7.2.13 Ser a referência quanto aos incidentes e requisições (mesmo quando escalonados), monitorando as evoluções e mantendo usuários informados sobre o andamento dos seus incidentes;
- 7.2.14 Solucionar e encerrar os incidentes e requisições de acordo com os procedimentos e fluxos estabelecidos, respeitando a anuência dos usuários;
- 7.2.15 Abrir solicitações de serviço para equipamentos da **CONTRATANTE** que se encontrem em garantia, encaminhando-os aos serviços de manutenção sempre que necessário;
- 7.2.16 Gerenciar o controle de empréstimos e devoluções de equipamentos de TIC da SES.

7.3 Do Suporte Nível 2 - Atendimento em Campo

- 7.3.1 Atender incidentes e requisições não solucionados por outras equipes e escalonados via sistema de Service Desk, provendo suporte técnico qualificado através de apoio presencial;
- 7.3.2 Sempre que possível, solucionar e encerrar chamados com a celeridade necessária ao atendimento dos SLAs estabelecidos;
- 7.3.3 Realizar configuração, atualização e manutenção de equipamentos e periféricos de uso exclusivo da SES;
- 7.3.4 Realizar instalação, configuração e manutenção de sistemas operacionais e software básico em equipamentos de TIC da SES;



- 7.3.5** Prover suporte técnico a sistemas operacionais, ferramentas, utilitários e aplicativos utilizados e homologados pela SES, além de sistemas desenvolvidos internamente ou por outros fornecedores;
- 7.3.6** Escalonar os incidentes e requisições quando for necessário o envolvimento de outras equipes para a sua solução, sempre respeitando o fluxo de escalonamento definido;
- 7.3.7** Realizar todo o processo de preparação e entrega (*rollout*) de equipamentos novos ou remanejados para os usuários da SES, mediante cronograma e fluxos definidos previamente entre **CONTRATADA** e **CONTRATANTE**;
- 7.3.8** Realizar o diagnóstico dos problemas relacionados à microinformática, sejam eles causados por mau funcionamento de *hardware* ou *software*;
- 7.3.9** Realizar atendimento em nível inicial de problemas, solucionando a demanda em seu primeiro atendimento, quando possível, bem como coletando todas as informações necessárias a um possível escalonamento, inclusive entrando em contato com o usuário para esclarecer qualquer dúvida acerca dos registros;
- 7.3.10** Realizar instalações, movimentações e remanejo de equipamentos de TIC da SES;
- 7.3.11** Realizar, a pedido de outros serviços da **CONTRATADA** ou de profissionais da **CONTRATANTE**, manutenções corretivas e preventivas em equipamentos de TIC, periodicamente (com cronograma pré-definido entre **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**) ou sob demanda a pedido da SES;
- 7.3.12** Realizar procedimentos de cópia e restauração (backup) de dados dos equipamentos, quando necessário;
- 7.3.13** Prestar suporte técnico em eventos realizados nas dependências ou em eventuais locações, dentro da área geográfica de atendimento definida neste instrumento, instalando e configurando equipamentos multimídia, de projeção de som e imagem, computadores, notebooks e equipamentos de vídeo e webconferência;
- 7.3.14** Manter a infraestrutura necessária para eventos e reuniões nas dependências da SES, realizando manutenção preventiva de equipamentos como projetores, telas, notebooks e equipamentos correlatos;
- 7.3.15** Zelar pela conservação, manutenção e otimização dos recursos de TIC, prestando a orientação necessária ao bom uso dos recursos pelos usuários da SES;
- 7.3.16** Participar de projetos relacionados às suas atribuições.
- 7.3.17** Prestar atendimento ao serviço de *Service Desk*, sempre que forem necessárias informações acerca do ambiente de TIC, bem como colaborar no



que for preciso para a resolução dos incidentes e requisições abertos.

7.3.18 Realizar treinamentos sobre os Sistemas de Informações da SES, voltados tanto para o público interno como para usuários externos;

7.3.19 Manter atualizada toda a documentação referente ao ambiente de TIC dos locais de atendimento;

7.4 Da Operação e Gestão da Infraestrutura

7.4.1 Configurar e administrar os serviços e sistemas operacionais descritos no **item 2.3**;

7.4.2 Atender incidentes e requisições não solucionados por outras equipes e escalonados via sistema de Service Desk, provendo suporte técnico qualificado;

7.4.3 Administrar cópias de segurança (*backup e restore*) dos servidores, arquivos e equipamentos de rede, implementando rotinas para garantir o perfeito funcionamento dos serviços de TI da SES;

7.4.4 Administrar os servidores de arquivos da SES, considerando a gestão das cotas, permissões em diretórios, regras e scripts de automatização de rotinas, garantindo a disponibilidade, integridade e confiabilidade dos arquivos dos usuários e setores;

7.4.5 Administrar servidores de domínio, de aplicação e demais serviços da **CONTRATANTE** hospedados nessas máquinas, sejam elas virtuais ou físicas;

7.4.6 Realizar auditorias e emitir parecer técnico, quando solicitado;

7.4.7 Criar e manter atualizada toda a documentação referente ao ambiente de infraestrutura e redes da SES;

7.4.8 Auxiliar na supervisão e manutenção dos acessos aos serviços, assegurando que os direitos fornecidos não são utilizados de forma indevida e reportando incidentes de segurança aos gestores e equipes responsáveis;

7.4.9 Seguir as regras definidas e propor melhorias ao Plano de Segurança da Informação (PSI) da SES;

7.4.10 Orientar os usuários quanto ao PSI, contribuindo para a redução de incidentes relacionados a acessos indevidos ou mau uso das contas de serviço e sistemas da SES, reportando eventuais ocorrências aos servidores do DGTI e ao Gestor de Serviços;

7.4.11 Gerenciar acessos a serviços, grupos ou diretórios;

7.4.12 Manter atualizadas as estruturas de pastas nos servidores de arquivos da



CONTRATANTE com as respectivas permissões, gerenciadas via Active Directory;

- 7.4.13 Aplicar cotas de serviço para usuários, nos servidores da SES;
- 7.4.14 Atender às requisições de possíveis recuperação de dados nos sistemas acessados pelos usuários da SES;
- 7.4.15 Executar ações proativas para prevenção de falhas, garantindo a disponibilidade dos serviços, bem como automatizar (via scripts, políticas de domínio e outras soluções) e estabelecer processos que colaborem para esse objetivo;
- 7.4.16 Realizar, a pedido de outros serviços da CONTRATADA ou de profissionais da CONTRATANTE, manutenções corretivas e preventivas em equipamentos de TIC, periodicamente (com cronograma pré-definido entre CONTRATANTE e CONTRATADA) ou sob demanda a pedido da SES.
- 7.4.17 Abrir, escalar e acompanhar as solicitações de serviços junto aos fornecedores da SES, mantendo também registros no sistema de chamados interno;
- 7.4.18 Instalar, customizar, migrar e atualizar sistemas operacionais dos servidores de responsabilidade da SES;
- 7.4.19 Manter documentação sobre aplicações e serviços hospedados em cada servidor da SES;
- 7.4.20 Instalar, operar e configurar lógica e fisicamente os ativos de rede da SES;
- 7.4.21 Executar rotinas pré-agendadas ou eventuais, visando o adequado desempenho e a disponibilidade dos serviços que dependam de infraestrutura de TIC;
- 7.4.22 Manter as equipes da **CONTRATANTE** atualizadas sobre todos os eventos e incidentes correspondentes à sua área de conhecimento;
- 7.4.23 Manter atualizada toda a base de conhecimento de TIC da SES, com informações relativas à infraestrutura e redes;
- 7.4.24 Planejar, elaborar e validar, em conjunto com os servidores da **CONTRATANTE**, projetos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação.

7.5 Do Suporte à Rede Física

- 7.5.1 Atender ao usuário no intuito de oferecer alternativas de leiaute, sugerindo soluções adequadas ao padrão da **CONTRATANTE** na adição de pontos de rede e readequação de cabeamento elétrico e lógico;



- 7.5.2 Elaborar projetos (com orçamentos e documentação) de adição/alteração das posições de pontos de rede lógica e elétrica estabilizada, para que outra empresa contratada execute o serviço;
- 7.5.3 Auxiliar no controle e na fiscalização dos serviços de cabeamento executados por outra empresa contratada;
- 7.5.4 Emitir relatório mensal de execução dos serviços executados, sempre acompanhados da devida documentação (leiautes, plantas, entre outros);
- 7.5.5 Monitorar, analisar, identificar e solucionar incidentes de rede corporativa (cabeada, fibra e *wireless*), escalonados por outros níveis de atendimento ou pelos servidores do DGTI, visando a máxima eficiência no diagnóstico e na solução de problemas relacionados à sua área de conhecimento;
- 7.5.6 Realizar manutenção dos *racks* e demais ativos de rede (organização, documentação e limpeza);
- 7.5.7 Manter organizados os documentos, ferramentas e equipamentos relacionados à infraestrutura de rede, sejam eles fornecidos pela **CONTRATADA** ou pertencentes à SES;
- 7.5.8 Controlar a demanda e garantir a disponibilidade de materiais necessários para manutenção da infraestrutura de rede, sempre mantendo a **CONTRATANTE** informada sobre a necessidade de novas aquisições;
- 7.5.9 Manter o inventário de software e hardware atualizado;
- 7.5.10 Criar e manter atualizados os mapas, plantas e documentações que ilustram o leiaute da rede lógica, elétrica estabilizada e de vídeo da SES;
- 7.5.11 Auxiliar na fiscalização da conformidade das redes lógica, elétrica estabilizada e de vídeo em relação aos padrões e normas técnicas definidos pelas instituições responsáveis;
- 7.5.12 Manter a infraestrutura necessária para eventos e reuniões nas dependências da SES, realizando instalações e manutenções preventivas das redes locais;
- 7.5.13 Confeccionar cabos e conectorização, instalando, habilitando, testando os pontos de rede;
- 7.5.14 Instalar, configurar e manter a infraestrutura adequada para o funcionamento dos relógios ponto nas unidades da SES;
- 7.5.15 Participar de projetos relacionados às suas atividades.



7.6 Da Gestão e Manutenção de Telefonia IP

- 7.6.1** Realizar suporte remoto e presencial aos usuários, solucionando as demandas correlatas à sua área de conhecimento, bem como coletando todas as informações necessárias a um possível escalonamento a outros níveis internos ou terceiros, inclusive entrando em contato com o usuário para esclarecer qualquer dúvida acerca dos registros;
- 7.6.2** Especificar a aquisição de equipamentos, garantindo o adequado funcionamento e dimensionamento da rede;
- 7.6.3** Instalar e manter sistemas de telecomunicações, configurando os equipamentos necessários (comutação, transmissão, rede e comunicação de dados);
- 7.6.4** Verificar e especificar a correta infraestrutura para o funcionamento adequado dos equipamentos e serviços de telefonia IP;
- 7.6.5** Realizar, sempre que necessário, testes nos equipamentos e sistemas de telefonia IP, avaliando suas condições de funcionamento, efetuando substituições necessárias, efetuando ajustes e instruindo o usuário final quanto à correta utilização dos equipamentos;
- 7.6.6** Realizar manutenção corretiva e preventiva dos *racks* e demais ativos de telefonia (organização, documentação e limpeza), corrigindo falhas, realizando reprogramações necessárias e efetuando ajustes;
- 7.6.7** Avaliar a necessidade de aquisição ou substituição de equipamentos de telefonia, mantendo a **CONTRATANTE** sempre informada sobre eventuais necessidades de novas compras, além da necessidade de atualização, expansão ou redimensionamento de sistemas;
- 7.6.8** Monitorar, analisar, identificar e solucionar incidentes e requisições relacionados aos serviços de telefonia IP, escalonados pelos profissionais do nível 1, provendo suporte técnico qualificado, visando a máxima eficiência no diagnóstico e na solução de problemas relacionados à sua área de conhecimento;
- 7.6.9** Prover suporte aos usuários de TIC e a outras equipes de serviços de TIC em relação à telefonia IP, ministrando pequenos treinamentos, sempre que necessário, colaborando para o bom uso e funcionamento da rede telefônica em todas as localidades da **CONTRATANTE**;
- 7.6.10** Elaborar e manter atualizada documentação técnica referente à sua área de conhecimento, prevendo rotinas de teste e planos de recuperação em caso de falhas;
- 7.6.11** Participar de projetos relacionados às suas atividades.



7.7 Do Suporte Nível 3 – Especialista - Analista de Conhecimento e Analista de Qualidade

7.7.1 Atender incidentes e requisições não solucionados por outras equipes e via sistema de Service Desk, provendo suporte técnico qualificado através de apoio remoto;

7.7.2 Realizar suporte remoto aos usuários, solucionando a demanda, bem como coletando todas as informações necessárias a um possível escalonamento, inclusive entrando em contato com o usuário para esclarecer qualquer dúvida acerca dos registros;

7.7.3 Prestar suporte avançado no uso de Sistemas de Informações em Saúde utilizados pelos servidores da **CONTRATANTE** e usuários externos, sempre que a atuação necessária exija um nível de conhecimento que extrapole o atendimento de Nível 2;

7.7.4 Revisar e orientar quanto aos procedimentos do Service Desk;

7.7.5 Revisar o fluxo de atendimento do Service Desk, propondo melhorias no processo e no sistema de chamados;

Analista de Qualidade

7.7.6 Auxiliar o Supervisor, no que tange à fiscalização do contrato, por parte da **CONTRATADA**.

7.7.7 Participar nas atividades da equipe de Gestão da **CONTRATADA**, juntamente com as demais equipes.

7.7.8 Confeccionar relatórios gerenciais e painéis de gestão em relação a qualidade do atendimento.

7.7.9 Elaborar estratégias de pesquisas junto aos usuários com o fim de auferir informações sobre a qualidade dos serviços de atendimento.

7.7.10 Realizar treinamento e capacitações de forma a corrigir eventuais desvios em relação a procedimentos, relacionamento interpessoal com demais colaboradores e usuários, dicção, postura, dentre outros, da equipe da **CONTRATADA**;

7.7.11 Realizar contatos com os usuários a fim de verificar a qualidade dos atendimentos, por amostragem;

7.7.12 Reportar casos pontuais e tomar providências em relação a chamados que o usuário reportou atendimentos insatisfatórios, sugerindo as medidas corretivas que se fizerem necessárias;

Analista de Conhecimento



7.7.13 Confeccionar os procedimentos operacionais padronizados (POPs), visando a padronização dos procedimentos de trabalho das equipes da **CONTRATADA**;

7.7.14 Realizar a leitura e confecção de documentação técnica para as equipes da **CONTRATADA**, com a respectiva inclusão na base de conhecimento;

7.7.15 Buscar para os chamados recorrentes, informações técnicas e procedimentos de trabalho junto às equipes do **CONTRATANTE**, de forma proativa, visando o aprimoramento dos procedimentos operacionais;

7.7.16 Analisar os atendimentos encerrados, com o intuito de verificar se as orientações e esclarecimentos aos usuários estão sendo realizadas de forma adequada.

7.7.17 Criar, atualizar e gerenciar a base de conhecimento, para uso de ambas as equipes de atendimento (nível 1 e nível 2).

7.7.18 Propor melhorias na documentação, tutoriais, FAQs entre outros materiais disponíveis ao usuário;

7.8 Do Suporte Nível 3 – Suporte a sistemas

7.8.1 Registrar e qualificar todos os incidentes e requisições que forem abertos via e-mail, intranet, ligações telefônicas ou qualquer outro meio, fornecendo número de chamado/protocolo para cada evento;

7.8.2 Acompanhar o incidente, requisição ou o problema durante todo o seu ciclo de vida, monitorando os tempos em cada estágio e reportando, caso necessário, os atrasos aos superiores responsáveis;

7.8.3 Realizar suporte telefônico aos usuários e acesso remoto aos equipamentos, solucionando a demanda, bem como coletando todas as informações necessárias a um possível escalonamento, inclusive entrando em contato com o usuário para esclarecer qualquer dúvida acerca dos registros;

7.8.4 Efetuar o adequado encerramento dos chamados, mantendo o usuário informado sobre todos os procedimentos adotados e alimentando a base de conhecimento necessária a cada categoria de incidente/requisição atendida;

7.8.5 Prover suporte técnico aos sistemas, ferramentas, aplicativos e outros softwares homologados pela SES;

7.8.6 Prover suporte técnico aos sistemas desenvolvidos pela **CONTRATANTE** ou terceiros como DATASUS e MINISTÉRIO DA SAÚDE;

7.8.7 Realizar acesso remoto em desktops, servidores, notebooks, dispositivos



móveis e demais equipamentos dos municípios solicitantes;

7.8.8 Levantar todas as informações solicitadas por outras equipes da **CONTRATADA** e por servidores do DGTI, registrando-as nos chamados, para que o atendimento possa ser prosseguido em outros níveis;

7.8.9 Escalonar incidentes e requisições às equipes corretas, quando não for possível solucioná-los, incluindo terceiros;

7.8.10 Ser a referência quanto aos incidentes e requisições (mesmo quando escalonados), monitorando as evoluções e mantendo usuários informados sobre o andamento dos seus incidentes;

7.8.11 Solucionar e encerrar os incidentes e requisições de acordo com os procedimentos e fluxos estabelecidos, respeitando a anuência dos usuários;

7.8.12 Identificar a causa raiz em caso de interrupção dos serviços, abrindo, caso necessário, solicitações às outras equipes para envolvê-las no diagnóstico, incluindo também outros fornecedores da **CONTRATANTE** quanto aos serviços objeto do contrato;

8 DINÂMICA DOS SERVIÇOS

8.1 Documentação de Processos

8.1.1 A **CONTRATADA** deverá desenvolver e documentar em forma de fluxogramas os processos envolvidos na prestação dos serviços deste contrato, incluindo todas as observações necessárias ao seu entendimento. A **CONTRATANTE** poderá solicitar essa documentação para fins de utilização em treinamentos, reuniões com Diretores, usuários de TIC, entre outras aplicações.

8.1.2 Para fins de padronização, os processos devem ser documentados utilizando a notação BPMN (*Business Process Model and Notation*) e digramas da UML (*Unified Modeling Language*). Para complementar e detalhar os fluxos, procedimentos e processos de trabalho, a **CONTRATADA** poderá utilizar documentos adicionais, em sistema ou ferramenta de sua preferência.

8.1.3 Todos os fluxos de processos relacionados aos serviços do contrato deverão, preferencialmente, ser desenvolvidos com base nas definições e conceitos encontrados na biblioteca ITIL®. As adaptações necessárias a contemplar as peculiaridades do ambiente deverão ser propostas pela **CONTRATADA** e submetidas à aprovação da **CONTRATANTE**.

8.1.4 A **CONTRATADA** deverá desenvolver procedimentos formais e completos (tais como fluxos de atendimento, procedimentos operacionais, instruções de trabalho e regras de negócio) para atendimento e escalonamento de incidentes, requisições, problemas, mudanças e liberações, assim como estabelecer procedimentos de atendimento personalizado (*scripts* de atendimento) aos usuários de TIC, sempre com ciência e concordância da **CONTRATANTE** em



relação à aplicação e conteúdo dos processos.

8.1.5 A CONTRATADA deverá oferecer, através dos serviços do objeto deste instrumento, conhecimento especializado para melhoria dos procedimentos internos, melhoria da qualidade e padronização dos processos da **CONTRATANTE**, buscando sempre melhoria contínua nos serviços de TIC entregues à **CONTRATANTE**.

8.1.6 A documentação de processos aqui descrita ficará a cargo do Analista de Qualidade que atuará juntamente com o supervisor.

8.2 Disponibilização de informações e Comunicação

8.2.1 Todos os procedimentos executados de responsabilidade da **CONTRATADA** deverão ser pormenorizadamente documentados e constantemente atualizados.

8.2.2 Todos os sistemas utilizados pela **CONTRATADA** na prestação dos serviços devem gerar relatórios em formatos comuns aos *softwares* de escritório, como “pdf”, “xls”, “doc”, “txt”, entre outras variações de acordo com o fabricante.

8.2.3 Todos os sistemas utilizados pela **CONTRATADA** na prestação dos serviços devem gerar e exportar informações correlatas a qualquer item que tenha relação com o objeto do contrato, como SLAs, trâmites de chamados e projetos, tempo de ligação, abandonos, avaliações de usuários de TIC, entre outros.

8.2.4 Todas as informações que constem em relatórios, *logs*, planilhas e outros formatos devem ser constantemente atualizadas e disponibilizadas pela **CONTRATADA**.

8.2.5 A CONTRATADA se compromete a formalizar qualquer comunicação à **CONTRATANTE** relativa aos serviços prestados, não se limitando apenas a ligações telefônicas e outros canais informais.

8.2.6 Todos os fatos e ocorrências relacionados à prestação dos serviços que exijam tomada de decisão da **CONTRATANTE** devem ser comunicados em tempo hábil pela **CONTRATADA**, sempre respeitando a formalidade e os SLAs estabelecidos neste instrumento.

8.2.7 A confidencialidade no uso das informações relacionadas aos serviços e ao ambiente da **CONTRATANTE**, independentemente da forma que forem geradas ou de sua fonte, é de responsabilidade da **CONTRATADA**. Cabe apenas à **CONTRATANTE** autorizar a divulgação das informações para quem ela designar como destinatário.

8.3 Atuação em projetos e soluções de TIC

8.3.1 Sempre que requisitada pela **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá participar e colaborar com soluções técnicas adequadas à solução de



incidentes e problemas, respeitando o objeto e as atribuições de cada serviço.

8.3.2 Os profissionais dos serviços que fazem parte do objeto deste contrato, em caso de necessidades específicas ou de projetos de TIC, poderão ser requisitados a atuarem dentro do ambiente da **CONTRATANTE** em Porto Alegre.

8.4 Do Service Desk

Conforme exposto no item 1.1, o *Service Desk* tem como objetivo desenvolver as atividades de recebimento, registro, solução, escalonamento, acompanhamento, coordenação e gerenciamento do atendimento aos usuários dos serviços de TIC da SES, garantindo que os incidentes e requisições terão o acompanhamento devido do início ao fim de seu ciclo de vida.

Dessa forma, na rotina de execução de seus serviços, o *Service Desk* deve:

8.4.1 Seguir os fluxos documentados e produzidos pela **CONTRATADA**, sendo responsável por manter os procedimentos relacionados às suas atribuições sempre atualizados, de acordo com a realidade dos serviços executados. Qualquer necessidade de atualização ou mudança nos processos deve ser comunicada à Supervisão do Service Desk, que analisará o caso, atualizando as documentações e comunicando a **CONTRATANTE** sobre qualquer mudança;

8.4.2 Agir com tolerância e profissionalismo em situações que fujam dos procedimentos comuns e já documentados, comunicando os responsáveis sobre imprevistos e colaborando na documentação e na solução das ocorrências;

8.4.3 Manter o usuário/requisitante do chamado sempre atualizado em relação aos trâmites do seu atendimento, bem como posicioná-lo sobre os procedimentos e próximos passos a serem executados;

8.4.4 Acompanhar e conduzir o ciclo de vida do chamado do início ao fim, independentemente da necessidade de envolver terceiros (que não forem profissionais da **CONTRATADA**), sempre buscando a solução eficiente dos incidentes e requisições;

9 ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

9.1 Definições

9.1.1 O Acordo de Nível de Serviço (SLA) estabelece as diretrizes e compromissos referentes aos serviços prestados pela **CONTRATADA**. Este acordo tem como objetivo aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança.

9.1.2 Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a



natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela **CONTRATADA**. Esses indicadores são expressos nas suas respectivas unidades de medida.

9.1.3 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a **CONTRATADA** elaborar relatório gerencial de serviços agrupando as informações dos indicadores, apresentando-os mensalmente até o 5º (quinto) dia do mês subsequente ao da prestação do serviço.

9.1.4 Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, ou, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços diretamente do PABX.

9.1.5 Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes no valor mensal do contrato.

9.1.6 A **CONTRATANTE** validará as informações constantes no relatório em até 03 (três) dias após o seu recebimento. Após, será autorizada, via e-mail, pela **CONTRATANTE** a emissão de fatura mensal.

9.1.7 A fatura mensal deverá ser emitida e enviada, via e-mail, à **CONTRATANTE** até, no máximo, o dia 10 (dez) de cada mês.

9.1.8 Os períodos de problemas de desempenho e de indisponibilidade não planejados deverão ser formalmente notificados pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** em até 2 (duas) horas após sua ocorrência, e ainda deverão compor o relatório mensal que contemplará os períodos de inatividade, os percentuais, as causas, as ações e correções, o plano de prevenção contra reincidência e o nome do responsável da **CONTRATANTE** notificado por ocasião das incidências, juntamente com a data e hora de tais notificações.

9.2 Níveis mínimos de serviço

9.2.1 Para permitir que a Gestão Contratual esteja alinhada com a Gestão da Qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores mínimos para a execução dos serviços contratados.

9.2.2 Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

9.2.3 Os indicadores de níveis mínimos de serviços encontram-se detalhados a seguir:

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO MENSAL DE NÍVEL DE SERVIÇOS			
COMPETÊNCIA:			
INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META EXIGIDA	FATOR DE DESCONTO



1 - Taxa de Resolução de Incidentes e Requisições no Prazo	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo/Total de chamados resolvidos) x 100	$\geq 96\%$	2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
2 - Índice de Reabertura de chamados	(Total de chamados reabertos/Total de chamados resolvidos) x 100	$\leq 1\%$	2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
3 - Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 15 segundos ou 3 toques	(Total de chamadas telefônicas abandonadas após espera 15 segundos ou 3 toques/Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100%	$\leq 5\%$	2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
4 - Ligações atendidas dentro do Nível de Serviço (15 s)	(Total de chamadas telefônicas atendidas em até 15 segundos ou 3	$\geq 95\%$	1% + (0,1%

	toques/Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100		para cada 1% abaixo da meta exigida)
5 - Índice de chamados reclassificados	(Total de chamados reclassificados/Total de chamados resolvidos) x 100%	$\leq 3\%$	1% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
6 - Taxa de Resolução em Primeiro Nível (Elegíveis)	(Total de chamados elegíveis resolvidos diretamente pelo Suporte Nível 1 - Remoto/Total de chamados elegíveis recebidos pelo Suporte Nível 1 - Remoto) x 100	$\geq 80\%$	2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
OBSERVAÇÕES:			

Planilha 1 - Níveis mínimos de serviço

9.3 Aplicação das SLA's e Glosas

9.3.1 Para cada indicador não cumprido pela **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** efetuará glosa no valor mensal do pagamento, conforme percentual especificado na coluna "Fator de Desconto" da **Planilha 1**. Os valores percentuais serão cumulativos e de acordo com a quantidade de índices não atingidos, sendo que esta verificação terá periodicidade mensal.

9.3.2 Para os cálculos de SLA's e penalidades serão considerados os incidentes e



requisições de responsabilidade dos serviços de Service Desk, Suporte à Infraestrutura e Redes;

9.3.3 Se a **CONTRATADA**, por problemas que não sejam de responsabilidade da **CONTRATANTE** ou por esta considerados injustificáveis, não cumprir os compromissos de desempenho e disponibilidade dos serviços, ficará sujeita à multa de 1% (um por cento) do valor da fatura mensal para cada notificação não atendida, até o limite de 30 % (trinta por cento) do valor total da fatura mensal.

9.3.4 Para cada anomalia no serviço prestado, que for apontada pela **CONTRATANTE** e não for resolvida dentro do prazo estipulado, a **CONTRATADA** ficará sujeita à multa de 1% (um por cento) do valor total de sua fatura mensal, por anomalia, até que seja sanada a inconformidade.

9.3.5 Para fins de cálculo de desconto do SLA, será utilizada até a segunda casa decimal após a vírgula, com o critério de truncamento como método de aproximação.

9.3.6 Nos primeiros 3 (três) meses de contrato, a tolerância para desconformidades com o SLA será de 15% (quinze por cento) ao mês, exceto para o indicador 1.

9.3.7 Além dos indicadores de nível de serviço (SLA), serão aplicados descontos sobre a fatura em função das ocorrências apresentadas na **Tabela 2**, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

9.3.8 Os descontos serão aplicados sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, e estão incluídas no limite máximo de 30% (trinta por cento) do pagamento mensal à **CONTRATADA**.

Item	Ocorrência	Desconto sobre a fatura	Limite
1	Deixar de fornecer equipamento de proteção individual ou ferramentas (unidade de acréscimo de 1% por notificação)	1%	5%
2	Permitir que funcionário trabalhe sem crachá ou trajado em condições inadequadas (unidade de acréscimo de 1% por notificação/funcionário)	1%	5%
3	Deixar de remeter a lista atualizada dos funcionários que executam tarefas para a CONTRATANTE (unidade de acréscimo de 1% por notificação)	1%	10%
4	Executar serviço incompleto ou em caráter paliativo (unidade de acréscimo de 1% por notificação)	1%	10%
5	Recusar-se à execução, suspender ou interromper os serviços, salvo por motivo de força maior (unidade de acréscimo de 1% por notificação)	1%	10%
6	Deixar de iniciar execução dos serviços dentro do prazo acordado (unidade de acréscimo de 1% por dia de atraso)	1%	10%



7	Permitir que funcionário sem qualificação execute as tarefas (unidade de acréscimo de 1% por notificação)	1%	10%
8	Deixar de cumprir determinações da CONTRATANTE , depois de formalmente notificada pela fiscalização do contrato (unidade de acréscimo de 1% por notificação)	1%	10%
9	Indisponibilidade de profissional do serviço de Atendimento em Campo para encaminhar ao local solicitado (unidade de acréscimo de 1% por ocorrência)	1%	10%
10	Indisponibilidade de profissional para atendimento dos serviços de Infraestrutura e Redes, considerando Operação e Gestão da Infraestrutura, Suporte à Rede Física e Telefonia IP (unidade de acréscimo de 1% por ocorrência)	1%	15%
11	Substituição de profissionais dos serviços (Service Desk, Infraestrutura e Redes) que não tenham sido capacitados e treinados previamente pela CONTRATADA (unidade de acréscimo de 3% por notificação)	3%	15%
12	Registro de chamado apresentando deficiências, como falta de informação relevante para o atendimento,	0,1%	10%

	informações incompletas, ausência de assentamentos, qualificação ou escalonamento incorretos (unidade de acréscimo de 0,1% por registro)		
13	Indisponibilidade dos canais de comunicação (<i>link</i> de dados ou telefonia) entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE (unidade de acréscimo de 1% por ocorrência)	1%	10%
14	Indisponibilidade de profissional para atendimento Suporte Nível 2 – Atendimento em Campo (unidade de acréscimo de 1% por ocorrência)	1%	10%
	Soma máxima dos descontos sobre a fatura	30%	

Tabela 2 – Outras Penalidades

9.3.9 Para o descumprimento de obrigações não previstas neste Termo de Referência, aplicar-se-ão as multas e penalidades previstas no Termo de Contrato.

9.4 Prioridades

O prazo para resolução de um chamado deverá ser determinado pelo impacto no negócio da **CONTRATANTE** e pela urgência na ação desejada. A Matriz de Priorização determina os cinco graus existentes de **Prioridades**, resultantes da composição das variáveis **Impacto** e **Urgência**, conforme a tabela seguinte:

		Impacto
--	--	---------



		1	2	3
Urgência		2	3	4
		3	4	5

Tabela 3 – Matriz de Priorização

9.5 Classificações de variáveis

9.5.1 As variáveis serão fornecidas de acordo com a função de cada membro no processo, a saber:

Tipo	Descrição
Urgência	Fornecida pelo USUÁRIO ou área de TIC da CONTRATANTE
Impacto	Fornecido pela área de TIC da CONTRATANTE
Prioridade	Resultante da Matriz de Priorização

Tabela 4 – Classificação de Variáveis

9.5.2 Os servidores da **CONTRATANTE** podem, de acordo com sua análise técnica e de negócio, alterar a prioridade de um chamado.

9.6 Prazos para atendimentos do Service Desk e Suporte Nível 3 - Suporte a Sistemas e Especialista.

Calculada a **Prioridade**, pelo resultado das combinações de **Urgência** e **Impacto**, da Matriz de Priorização, é possível determinar o prazo máximo de solução no atendimento. A matriz abaixo determina os prazos máximos para a solução dos incidentes, requisições e demais solicitações atendidas pelo serviço de Service Desk:

		Prazo (máximo em horas úteis)
	1 - Crítica	30 minutos
	2 - Alta	1 hora
Prioridade	3 - Média	4 horas
	4 - Baixa	12 horas
	5 - Planejada	Planejado

Tabela 5 – Matriz de Prazos de Atendimentos do Service Desk

9.7 Prazos para atendimentos do Service Desk, Suporte Nível 2 – Atendimento em Campo.

Calculada a **Prioridade**, pelo resultado das combinações de **Urgência** e **Impacto**, da Matriz de Priorização, é possível determinar o prazo máximo de solução no atendimento. A matriz abaixo determina os prazos máximos para a solução dos incidentes, requisições e demais solicitações atendidas pelo serviço de Service Desk:



		Prazo (máximo em horas úteis)
	1 - Crítica	1 hora
	2 - Alta	2 horas
Prioridade	3 - Média	6 horas
	4 - Baixa	24 horas
	5 - Planejada	Planejado

Tabela 6 – Matriz de Prazos de Atendimento de Service Desk – Atendimento em Campo

9.8 Prazos para atendimentos de Suporte à Infraestrutura e Redes

Calculada a **Prioridade**, pelo resultado das combinações de **Urgência** e **Impacto**, da Matriz de Priorização, é possível determinar o prazo máximo de solução no atendimento. A matriz abaixo determina os prazos máximos para a solução dos incidentes, requisições e demais solicitações atendidas pelo serviço de Suporte à Infraestrutura e Redes:

		Prazo (máximo em horas úteis)
	1 - Crítica	2 horas
	2 - Alta	4 horas
Prioridade	3 - Média	12 horas
	4 - Baixa	48 horas
	5 - Planejada	Planejado

Tabela 7 – Matriz de Prazos de Atendimento de Suporte à Infraestrutura e Redes

9.9 Prazos para atendimento com envolvimento de Terceiros

9.9.1 Para chamados, requisições e outros serviços que envolvam parceiros e terceiros fornecedores de serviços e tecnologia para a **CONTRATANTE**, os prazos ficarão suspensos a partir do momento em que o chamado for escalonado ao fornecedor e fluirão novamente pelo restante assim que for concluído o atendimento pela empresa parceira.

9.9.2 É de responsabilidade da **CONTRATADA** monitorar as atividades dos terceiros para que, no menor prazo possível, retome o chamado anteriormente escalonado e prossiga em seu atendimento.

9.10 Escalonamento Hierárquico

9.10.1 É função do Service Desk monitorar os tempos decorridos em cada etapa do atendimento de incidentes, requisições e problemas, executando as ações correspondentes conforme a tabela abaixo:



Percentuais	Ações
Decorridos 75% (setenta e cinco por cento) do tempo acordado para	O <i>Service Desk</i> deverá consultar o profissional associado a esta etapa,
resolução de um chamado e este continuar sem perspectiva de solução	obtendo um posicionamento e atualizando o <i>status</i> do chamado.
Decorridos 95% (noventa e cinco por cento) do tempo acordado para resolução de um chamado e este continuar sem perspectiva de solução	O <i>Service Desk</i> deverá contatar o superior hierárquico do profissional associado, solicitando providências adicionais e atualizando o <i>status</i> do chamado.
Atingidos 100% (cem por cento) do tempo acordado sem a resolução do chamado	O <i>Service Desk</i> deverá solicitar justificativa por escrito ao responsável pela equipe/serviço e anexar ou transcrever esta informação quando do encerramento do chamado.

Tabela 8 – Ações e Prazos em Escalonamento Hierárquico

10 ENTREGÁVEIS

10.1 Itens e prazos de entrega ou publicação

10.1.1 A **CONTRATADA** deverá apresentar e fornecer, na periodicidade estabelecida, à **CONTRATANTE** os seguintes itens em relação aos serviços do Service Desk:

Descrição	Periodicidade de Execução	Periodicidade de Entrega
Resultados de pesquisas de opinião sobre satisfação com os serviços	Semestral	30 (trinta) dias após o início da execução
Planos de ação visando melhoria nos serviços identificados como deficitários nas pesquisas	A cada realização de pesquisa de opinião	30 (trinta) dias após a entrega do resultado da pesquisa
Atas de reuniões	A cada ocorrência de reunião	2 (dois) dias após cada ocorrência de reunião
Documentações de processos, procedimentos operacionais e afins	Mensal	Cinco dias úteis após a aprovação da CONTRATANTE
Indicações de melhorias propostas para o ambiente computacional	Trimestral	Até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte à execução



Relatório com indicadores de Níveis de Serviço	Mensal	Até o 5º (quinto) dia do mês subsequente ao da prestação do serviço
Contadores de chamadas telefônicas/mensageria: Nr. de Chamadas recebidas Nr. de Chamadas atendidas Nr. de Chamadas Abandonadas Percentual de Taxa de Abandono Tempo médio de conversação Tempo médio de resposta (média de tempo que o usuário aguarda ser atendido) Lista de vulnerabilidades e correções executadas no período anterior	Mensal	Até o 5º (quinto) dia do mês subsequente ao da prestação do serviço
Informações correlatas a treinamentos realizados para orientação de uso de sistemas	Mensal	Até o 5º (quinto) dia útil do mês de execução

Tabela 9 – Prazos de entregas e publicações

10.1.2 A publicação destas informações deverá ocorrer no ambiente de Intranet da **CONTRATANTE**, ficando o desenvolvimento de qualquer ferramenta para integração ou o registro manual das informações sob responsabilidade da **CONTRATADA**.

10.1.3 A **CONTRATANTE** poderá solicitar outras formas ou aceitar alternativas sugeridas pela **CONTRATADA** que se mostrem mais efetivas que o disposto no item anterior.

11 IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS



11.1 Fases da Implantação

11.1.1 A implementação do Service Desk e demais serviços deverão ser realizadas em 3 (três) fases: a Fase 1 – PTO, a Fase 2 – Homologação e a Fase 3 - Execução.

11.1.2 O período compreendido entre a assinatura do CONTRATO decorrente da nova contratação e o início da Fase 2 será denominado Período de Transição Operacional (PTO) e terá duração de até 30 dias.

11.1.3 A Fase 1 – PTO inclui a contratação dos profissionais necessários; a instalação de toda a infraestrutura de software, hardware e documentações necessárias ao início dos trabalhos; e os devidos testes, que serão executados pela **CONTRATANTE** em conjunto com a **CONTRATADA**.

11.1.4 Durante o PTO, o acesso às instalações da SES e demais locais de prestação de serviços será franqueado à LICITANTE vencedora do certame, podendo esta visitar as suas dependências físicas e, juntamente com a atual prestadora de serviços, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

11.1.5 Considerando que o efetivo início da prestação dos serviços inicia-se após a conclusão da Fase 2, a **CONTRATANTE** não pagará a **CONTRATADA** durante o PTO (Fase 1) e a Homologação da solução (Fase 2).

11.1.6 A Fase 2 – Homologação: deverá ser finalizada em até 30 dias após a conclusão da Fase 1: prazo para correção dos apontamentos identificados;

11.1.7 A Fase 3 – Execução terá início após o aceite da Fase 2.

11.1.8 A **CONTRATANTE** considera como entrega do objeto do contrato o início da Fase 3 – Execução. Durante os 30 (trinta) dias que antecedem a Fase 3, ocorrerá a homologação dos serviços pela **CONTRATANTE** e somente depois da conclusão desta fase será possível proceder ao aceite do objeto. Após 30 (trinta) dias do aceite será processado o pagamento da primeira fatura e suas subsequentes.

11.2 Fase 1: Período de Transição Operacional

11.2.1 A **CONTRATADA** providenciará os ambientes e infraestrutura necessários ao funcionamento dos sistemas de Service Desk, acesso remoto e inventário de itens de configuração, bem como aplicativos e equipamentos que serão utilizados na prestação dos serviços;

11.2.2 A **CONTRATADA** providenciará a estrutura de comunicação, contendo linha telefônica e canal privado de comunicação de dados;



- 11.2.3** Em consenso com a **CONTRATANTE**, serão formadas as equipes de trabalho que irão compor os serviços do contrato, atendendo previamente ao que estiver estabelecido nos itens correlatos ao dimensionamento dos serviços e qualificação dos profissionais;
- 11.2.4** Serão efetuados os treinamentos e orientações iniciais aos profissionais da **CONTRATADA**, em conjunto com a **CONTRATANTE**, para que seja possível dar início ao atendimento dos serviços;
- 11.2.5** Serão estabelecidos e formalizados os primeiros Acordos de Níveis de Serviço, bem como a documentação dos primeiros fluxos de processos relacionados ao Service Desk (escalonamento técnico, hierárquico, qualificação de chamados, entre outros);
- 11.2.6** Serão preparados e entregues pela **CONTRATADA**:
- 11.2.6.1 *Checklists* das atividades de operação do *Service Desk* e dos demais serviços;
 - 11.2.6.2 Manuais de treinamento para integrantes do *Service Desk* e demais serviços;
 - 11.2.6.3 Levantamento inicial (com registro em sistema de inventário) dos equipamentos, aplicativos, usuários e demais informações necessárias à operação, com suas devidas integrações ao sistema de chamados;
 - 11.2.6.4 Documentação de procedimentos automatizados, programas de automação e programas auxiliares à operação;
 - 11.2.6.5 Instruções básicas de trabalho para todas as atividades rotineiras;
 - 11.2.6.6 Início da formação da base de conhecimento, com registro de soluções empregadas nos atendimentos aos incidentes e requisições.
- 11.2.7** Serão realizadas reuniões entre **CONTRATANTE** e **CONTRATADA** para estipular estudos e estratégias de implantação dos serviços;
- 11.2.8** Serão providenciados pela **CONTRATADA** a apresentação técnica e o treinamento adequado das ferramentas de service desk, inventário, acesso remoto, entre outras soluções que se fizerem necessárias ao início dos trabalhos, para os profissionais de TIC da **CONTRATANTE**;
- 11.2.9** Durante a Fase 1, a **CONTRATADA** deverá elaborar e executar uma campanha de esclarecimento e divulgação do Service Desk, visando informar, com a máxima abrangência de usuários de TIC possível, os objetivos dos serviços prestados, canais de atendimento, formas de abertura de chamado, entre outras informações correlatas.

11.3 Fase 2: Homologação



11.3.1 Na Fase 2 será posto em prática tudo o que foi planejado, preparado e viabilizado na Fase 1, sem deixar de dar continuidade ao que for necessário, como atualização de documentações, criação de novos fluxos, execução de novos treinamentos, entre outras ações;

11.3.2 Os eventuais problemas detectados na Fase 1 devem ser obrigatoriamente corrigidos na Fase 2 – Homologação;

11.3.3 A **CONTRATADA** deverá monitorar, em produção, todos os ambientes e estruturas implantados na Fase 1, corrigindo desvios e formalizando, através de documentação, tudo o que for necessário para manter o alto desempenho e a disponibilidade dos serviços;

11.4 Fase 3: Execução

11.4.1 Na Fase 3 será posta em produção a solução;

11.4.2 Os responsáveis e gestores da **CONTRATADA** deverão acompanhar de perto as atividades executadas pelos profissionais alocados nos serviços do contrato, bem como corrigir eventuais desconformidades de conduta e providenciar todo e qualquer treinamento necessário, envolvendo para isso, se preciso for, a **CONTRATANTE**;

11.4.3 A **CONTRATADA** deverá formalizar e distribuir, por meio eletrônico (intranet, internet ou e-mail), todos os manuais e documentos necessários à abertura e ao acompanhamento de incidentes e solicitações via Service Desk, além das informações que foram apresentadas na campanha de divulgação elaborada e executada na Fase 1;

11.4.4 Durante os 30 dias da Fase 3, o **indicador SLA 1** será reduzido para 85%, retornando ao índice oficial previsto neste instrumento após a conclusão desta fase;

11.4.5 Serão realizadas reuniões entre **CONTRATANTE** e **CONTRATADA** para alinhamento de estratégias, feedbacks e acompanhamento da execução dos serviços;

11.4.6 Em até 90 (noventa) dias contados do início da Fase 3 – Execução, a **CONTRATADA** deverá documentar as informações dos itens de configuração (incluindo aplicativos) de todo parque da **CONTRATANTE**, registrando os dados obtidos na ferramenta de inventário e realizando visitas nas unidades de Porto Alegre e Viamão. Quando necessário, as ações de inventário terão apoio dos profissionais de TIC da **CONTRATANTE**;

11.4.7 Dentro do prazo informado no item anterior, a **CONTRATADA** deverá alimentar, com o máximo possível de informações, a base de conhecimento da ferramenta de *service desk*, além de concluir a integração dessa solução com



a ferramenta de inventário.

12 TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1 Migração das Informações Institucionais e Operacionais

12.1.1 Todas as informações constantes em sistemas de bancos de dados, servidores de arquivos e computadores que estejam sob posse da **CONTRATADA** deverão ser repassadas à nova **CONTRATADA**, sob supervisão da **CONTRATANTE**.

12.1.2 Nenhuma informação pertencente à **CONTRATANTE** deverá permanecer na **CONTRATADA** sem prévia e explícita autorização.

12.1.3 Durante 60 (sessenta) dias após o encerramento do contrato, a **CONTRATADA** pretérita deverá participar do projeto de transição do serviço em conjunto com a empresa sucessora e a **CONTRATANTE**.

12.1.4 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar todas as informações pertinentes a operações e serviços quando solicitadas pela empresa que irá sucedê-la, salvo aquelas que a **CONTRATANTE** julgar de propriedade exclusiva da **CONTRATADA** pretérita.

12.1.5 A **CONTRATADA** pretérita, no antepenúltimo mês da vigência do contrato, deverá elaborar o Plano de Transferência de Conhecimento, a ser aprovado pela **CONTRATANTE**, descrevendo a metodologia que será aplicada na transferência de conhecimento para profissionais de TIC da **CONTRATANTE** e da nova **CONTRATADA**.

12.1.6 A transferência do conhecimento (que foi obtido no uso das soluções desenvolvidas pela **CONTRATADA** durante a execução do contrato para a **CONTRATANTE**) será feita para a nova **CONTRATADA** sem ônus adicionais, conforme o Plano de Transferência de Conhecimento a ser fornecido pela **CONTRATADA** pretérita. O cronograma e os horários dos eventos constantes no plano deverão ser previamente aprovados pela **CONTRATANTE**.

12.2 Migração das Informações dos Softwares

12.2.1 Todas as informações que constarem dos bancos de dados das ferramentas deverão ser disponibilizadas à **CONTRATANTE** pela **CONTRATADA**, respeitando as definições explicitadas no item 2.3 e seus subitens.

12.2.2 Informações que constem em base de conhecimento dentro ou fora das soluções de software também deverão ser disponibilizadas.

12.2.3 Caso não esteja prevista neste instrumento a disponibilização integral, incluindo seu banco de dados, de uma solução/ferramenta utilizada pela **CONTRATADA** nos serviços prestados durante o contrato, a **CONTRATADA** deverá auxiliar a **CONTRATANTE** em tudo o que for necessário ao processo de migração.



12.3 Disponibilização de Recursos Humanos

12.3.1 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar, por 60 (sessenta) dias após o término do contrato, o profissional de conhecimento mais elevado (tecnicamente) e abrangente (em termos dos serviços que fazem parte do objeto) para atuar como disseminador de informações à nova **CONTRATADA**.

12.4 Prazos

12.4.1 O período de transição será de 60 (sessenta) dias após o término do contrato. Dentro dele, a **CONTRATADA** pretérita deverá fornecer todas as informações necessárias e colaborar da melhor forma possível para o bom andamento das atividades.

12.4.2 Caso a **CONTRATANTE** opte por iniciar o processo de transição antes do final do contrato, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar toda a sua estrutura, informações, planos, documentação e profissionais para o que for necessário ao processo de transição, sem desconsiderar o que foi estabelecido nos itens anteriores em relação aos 60 (sessenta) dias posteriores ao término do ajuste.

12.4.3 O prazo de duração do contrato é de **3 (três) anos**, contados a partir da data definida na Ordem de Início de Serviços (**18/05/2025**), prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

12.4.4 Os pagamentos serão efetuados em até 30 (trinta) dias após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura.



ANEXO I – MÉDIA ANUAL DE INCIDENTES E ESTIMATIVA

Chamados de Janeiro a Dezembro de 2023	Quantidade
Total de chamados abertos	14.997
Estimativa de chamados de N3 – Suporte à Sistemas (não contemplado no contrato atual)	994

Para informações atualizadas, estima-se uma média mensal de 1.249 (um mil, duzentos e quarenta e nove) e anual de 14.997 (quatorze mil, novecentos e noventa e sete) chamados técnicos (incidentes e requisições) gerados por usuários ou administradores de sistemas.

Para fins de planejamento, para metrificação do atendimento Nível 3 – Suporte à Sistemas, que possui escopo ampliado, estimamos um total de 994 (novecentos e noventa e quatro) atendimentos no período de 12 meses.

Considerando a média anual de incidentes e estimativa acima e, considerando os SLAs de atendimento, segue abaixo tabela **estimada** do quantitativo mínimo de profissionais necessários para cumprir atualmente os dados apresentados, a fim de auxiliar na composição da equipe.

Estimativa de profissionais considerando escopo, média histórica de atendimentos e SLAs	Quantidade de Profissionais	
Papel	Porto Alegre	Interior
Suporte Nível 1 - Remoto	4	0
Suporte Nível 2 - Atendimento em Campo e Suporte à Rede Física	7	17
Suporte Nível 3 - Suporte a Sistemas	3	0
Suporte Nível 3 – Especialista – Analista de Conhecimento	1	0
Suporte Nível 3 – Especialista – Analista de Qualidade		0
Supervisor	1	0
Operação e Gestão da Infraestrutura	2	0
Gestão e Manutenção de Telefonia IP	1	0
Total Coluna	19	17
Total	36	

* Os papéis Suporte Nível 2 – Atendimento em Campo e Suporte à Rede Física podem ser executados pelo mesmo profissional. Os papéis Suporte Nível 3 – Especialista – Analista de Conhecimento e Suporte Nível 3 – Especialista – Analista de Qualidade podem ser executados pelo mesmo profissional, contanto que este possua as qualificações descritas neste edital.



ANEXO II – UNIDADES DA SES

Escopo presencial e remoto

CIDADE	UNIDADE	LOGRADOURO	NUMERO	BAIRO	CEP
ALEGRETE	10R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA GENERAL SAMPAIO	1679	CENTRO	97541-261
ALEGRETE	Laboratório Central de Alegrete	RUA GENERAL SAMPAIO	1679	CENTRO	97541-261
BAGÉ	7R Coordenadoria Regional de Saúde	AV. MARECHAL FLORIANO	1172	CENTRO	96400-010
BAGÉ	Laboratório Central de Bagé	RUA BENTO GONÇALVES	285	CENTRO	96402-080
CACHOEIRA DO SUL	8R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA SALDANHA MARINHO	725	CENTRO	96508-001
CACHOEIRA DO SUL	Laboratório Central de Cachoeira do Sul	RUA SALDANHA MARINHO	725	CENTRO	96508-001
CAXIAS DO SUL	5R Coordenadoria Regional de Saúde	AV. JÚLIO DE CASTILHOS	1215	CENTRO	95020-485
CAXIAS DO SUL	Laboratório Central de Caxias do Sul	RUA PINHEIRO MACHADO	1258	CENTRO	95020-170
CRUZ ALTA	9R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA BARÃO DO RIO BRANCO	1445	CENTRO	98005-129
CRUZ ALTA	Laboratório Central de Cruz Alta	RUA BARÃO DO RIO BRANCO	1445	CENTRO	98005-129
ERECHIM	11R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA PASSO FUNDO	615	CENTRO	99700-068
ERECHIM	Laboratório Central de Erechim	RUA PASSO FUNDO	615	CENTRO	99700-068
FREDERICO WESTPHALEN	2R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA MONSENHOR VITOR BATISTELA	576	CENTRO	98400-000
IJUÍ	17R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA DAVID JOSÉ MARTINS	34	CENTRO	98700-000
IJUÍ	Laboratório Central de Ijuí	RUA DAVID JOSÉ MARTINS	34	CENTRO	98700-000
LAJEADO	16R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA IRMÃO EMÍLIO CONRADO	120	FLORESTAL	95900-000
OSÓRIO	18R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA BENTO GONÇALVES	1036	CENTRO	95520-000
OSÓRIO	Laboratório Central de Osório	RUA BENTO GONÇALVES	1036	CENTRO	95520-000
PALMEIRA DAS MISSÕES	15R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA DA REPÚBLICA	184	CENTRO	98300-000
PASSO FUNDO	6R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA FAGUNDES DOS REIS	757	CENTRO	99010-070
PASSO FUNDO	Hemocentro Regional de Passo Fundo	AV. 07 DE SETEMBRO	1055	CENTRO	99010-120
PASSO FUNDO	Laboratório Central de Passo Fundo	RUA FAGUNDES DOS REIS	270	CENTRO	99020-080
PELOTAS	3R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA MARECHAL FLORIANO	204	CENTRO	96015-440
PELOTAS	Hemocentro Regional de Pelotas	AV. BENTO GONÇALVES	4569	FRAGATA	96015-140



PELOTAS	Laboratório Central de Pelotas	RUA LOBO DA COSTA	1774	CENTRO	96010-150
PORTO ALEGRE	1R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA DOS ANDRADAS	1137	CENTRO HISTÓRICO	90020-015
PORTO ALEGRE	Ambulatório de Dermatologia Sanitária	AV. JOÃO PESSOA	1327	FARROUPILHA	90040-001
PORTO ALEGRE	Centro Administrativo Fernando Ferrari	AV. BORGES DE MEDEIROS	1501	PRAIA DE BELAS	90119-900
PORTO ALEGRE	Centro de Informações Toxicológicas	AV. IPIRANGA	5400	JARDIM BOTÂNICO	90610-030
PORTO ALEGRE	Centro Estadual de Vigilância em Saúde	AV. IPIRANGA	5400	JARDIM BOTÂNICO	90610-030
PORTO ALEGRE	Conselho Estadual de Saúde	AV. BORGES DE MEDEIROS	521	CENTRO	90020-023
PORTO ALEGRE	Dep. de Assistência Farmacêutica - Almoanifado Central	AV. IPIRANGA	6113	PARTENON	90610-001
PORTO ALEGRE	Departamento de Regulação Estadual	AV. BENTO GONÇALVES	3722	PARTENON	90650-001
PORTO ALEGRE	Departamento Estadual de Sangue e Hemoderivados	AV. BENTO GONÇALVES	3722	PARTENON	90650-001
PORTO ALEGRE	Divisão de Suprimentos	AV. MARECHAL ANDRÉA	351	BOA VISTA	91340-400
PORTO ALEGRE	Escola de Saúde Pública	AV. IPIRANGA	6311	PARTENON	90610-001
PORTO ALEGRE	Hospital Psiquiátrico São Pedro	AV. BENTO GONÇALVES	2640	PARTENON	90680-120
PORTO ALEGRE	Hospital Sanatório Partenon	AV. BENTO GONÇALVES	3722	PARTENON	90650-001
SANTA CRUZ DO SUL	13R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA JULIO DE CASTILHOS	36	CENTRO	96810-046
SANTA CRUZ DO SUL	Laboratório Central de Santa Cruz do Sul	RUA BORGES DE MEDEIROS	300	CENTRO	96810-130
SANTA MARIA	4R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA GENERAL NETO	100	CENTRO	97050-240
SANTA MARIA	Assistência Farmacêutica de Santa Maria	RUA ANTONIO LOZZA	140	N.SRA.DE LURDES	97060-060
SANTA MARIA	Hemocentro Regional de Santa Maria	AL. SANTIAGO DO CHILE	35	N.SRA.DAS DORES	97050-685
SANTA MARIA	Laboratório Central de Santa Maria	RUA GENERAL NETO	100	CENTRO	97050-240
SANTA ROSA	14R Coordenadoria Regional de Saúde	RUA RIO BRANCO	634	CENTRO	96810-034
SANTA ROSA	Laboratório Central de Santa Rosa	RUA RIO BRANCO	634	CENTRO	96810-034
SANTO ÂNGELO	12R Coordenadoria Regional de Saúde	AV. BRASIL	622	BOA ESPERANÇA	98801-590
SANTO ÂNGELO	12R Coordenadoria Regional de Saúde (sede nova)	AV. BRASIL	1013	CENTRO	98801-590
SANTO ÂNGELO	Laboratório Central de Santo Ângelo	AV. BRASIL	622	BOA ESPERANÇA	98801-590
VIAMÃO	Hospital Colônia Itapua	ESTR. FREI PACÍFICO	500	ITAPUÁ	91340-400



24200000950126