

TERMO DE REFERÊNCIA nº 020/2025

I – OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviços continuados sem dedicação exclusiva, de suporte Técnico em Informática, para realizar atividades inerentes e vinculadas à área de Tecnologia de Informação – TI, para prestação de serviços, conforme disposto nas condições abaixo estabelecidas, junto à Fundação de Proteção Especial /RS.

II – JUSTIFICATIVA

A contratação emergencial de empresa especializada para prestação de serviços de Suporte Técnico em Informática é crucial para assegurar o pleno funcionamento das atividades institucionais da Fundação de Proteção Especial do Rio Grande do Sul (FPE/RS). Sem esse suporte, a continuidade de nossos serviços estaria comprometida.

Dada a constante evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), é fundamental contar com apoio técnico qualificado, capaz de atender às exigências de infraestrutura e segurança da informação, alinhando-se aos padrões de excelência estabelecidos pela PROCERGS, que aprimora seus serviços com alto grau de especialização técnica.

A FPE/RS, enquanto instituição pública responsável pela execução do Programa de Acolhimento Institucional para crianças e adolescentes em situação de risco e vulnerabilidade social, bem como pelo atendimento de Ação Civil Pública que envolve o acolhimento de jovens egressos da FASE, possui unidades operacionais distribuídas em Porto Alegre, Taquari e Canoas. Esse contexto exige uma estrutura de suporte técnico capaz de atender de forma descentralizada, ágil e eficiente as demandas tecnológicas dessas localidades.

Além disso, os equipamentos institucionais utilizados pela FPE/RS necessitam de manutenção contínua, atualizações de software, gestão de redes, suporte a usuários e garantia de segurança da informação, entre outros serviços essenciais para o funcionamento adequado das atividades administrativas e

operacionais.

Tais exigências demandam conhecimentos específicos e atualizados, que justificam a contratação de empresa com expertise comprovada, apta a garantir a continuidade dos serviços sem comprometer a missão institucional.

Temos apenas um profissional de TI no quadro de empregados e estamos, impossibilitados, momentaneamente de contratações através de Concurso Público dado o andamento de adequação a lei nº 15.957/23, que altera o regime jurídico das Fundações.

Portanto, a contratação emergencial justifica-se tecnicamente pela necessidade inadiável de manter o pleno funcionamento dos serviços prestados pela Fundação, com base em critérios de eficiência, segurança, continuidade operacional e atendimento às normativas técnicas de TI no âmbito da Administração Pública Estadual.

III – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1. ATIVIDADES, QUANTIDADES E CARGA HORÁRIA DE TRABALHO

1.1. Suporte Técnico Básico ao Ambiente de TI e Sistemas Corporativos

Fornecimento de equipe técnica com previsão de carga horária de até 160 (cento e sessenta) horas mensais, para atuar nas dependências da CONTRATANTE, na cidade de Porto Alegre, Canoas e Taquari, por meio da sistemática de execução de atividades de suporte baseada em demandas por ordens de serviço.

2. DO SERVIÇO

A execução, pela CONTRATADA, dos serviços descritos no **Capítulo I – OBJETO** compreenderá, dentre outras, as atividades que seguem:

2.1. Suporte Técnico Básico ao Ambiente de TI e Sistemas Corporativos

Serão desempenhados pela equipe descrita no subitem 1.1 – Suporte Técnico Básico ao Ambiente de TI e Sistemas Corporativos os tipos de serviço que envolvem o atendimento a atividades operacionais internas do suporte, a chamados externos para incidentes com sistemas e outras requisições de serviços para sistemas. É de responsabilidade do suporte o registro histórico das ocorrências, a classificação das demandas e o suporte inicial.

Resumo das principais atividades por tipo de serviço:

i. Atividades operacionais Internas

- a. Participação em treinamentos internos;
- b. Montagem e aplicação de roteiros de testes para homologação de novas versões de sistemas;
- c. Atualização de manuais de sistemas;
- d. Atualização de bases de conhecimento;
- e. Atualização de listas de perguntas frequentes.
- f. Instalação, manutenção e configuração de software.

ii. Incidentes e outras requisições de serviço

- a. Realizar o atendimento inicial das demandas recebidas pela ferramenta definida pela CONTRATANTE.
- b. Registrar com clareza e tempestivamente, na ferramenta definida pela CONTRATANTE, todas as ocorrências pertinentes à demanda.
- c. Solucionar a demanda no primeiro atendimento, sempre que possível.
- d. Escalar as demandas quando sua resolução não for possível.
- e. Agir proativamente para encontrar a causa raiz do incidente de forma a solucioná-lo.
- f. Prover suporte técnico para atendimento das requisições de serviço e para resolução de incidentes.
- g. Prover suporte técnico para os sistemas operacionais,

ferramentas e aplicativos utilizados pela CONTRATANTE.

h. Atualizar a base de conhecimento e manuais técnicos com soluções empregadas nos atendimentos aos incidentes e requisições de serviços, devidamente documentados e publicados na ferramenta adotada, pela CONTRATANTE.

O provimento dos serviços prestados pela equipe de Suporte Técnico Básico ao Ambiente de TI e Sistemas Corporativos será realizado de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 08h30min às 12h e das 13h às 17h30min, nas dependências da CONTRATANTE ou em outro local que esta determinar, com utilização de infraestrutura predial, de telefonia e de informática.

3. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS

A CONTRATADA deverá garantir a prestação dos serviços de suporte técnico em informática em conformidade com os níveis de serviço estabelecidos nesta seção, visando assegurar a disponibilidade, a performance e a segurança da infraestrutura de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE.

3.1. Classificação dos Chamados e Incidentes

Os chamados e incidentes serão classificados de acordo com sua prioridade, que determinará os tempos máximos de resposta e solução. A classificação será realizada pelo usuário no momento da abertura do chamado ou, se necessário, ajustada pelo técnico da CONTRATADA em conjunto com o fiscal do contrato da CONTRATANTE.

- a) Alta: Incidentes que causam a paralisação total ou parcial de sistemas essenciais ou que afetam um grande número de usuários, impedindo a continuidade das atividades-fim da CONTRATANTE
- b) Média: Incidentes que afetam um único usuário ou um número limitado de usuários, sem causar interrupção total das atividades essenciais, ou

solicitações de serviço que requerem intervenção técnica.

c) Baixa: Solicitações de rotina, dúvidas, pequenas configurações ou melhorias que não impactam diretamente a produtividade do usuário ou a operação da CONTRATANTE.

3.2. Métricas de Desempenho

A CONTRATADA deverá cumprir os seguintes tempos máximos para resposta e solução dos chamados, contados a partir do momento da abertura do chamado no sistema:

| Prioridade | Tempo Máximo de Resposta | Tempo Máximo de Solução |
|-------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| Alta | 30 minutos | 4 horas |
| Média | 2 horas | 8 horas úteis |
| Baixa | 4 horas | 16 horas úteis |

a) Alto: Incidente afeta a maior parte dos usuários e estes não conseguem realizar nenhuma atividade.

b) Médio: Alguns usuários impedidos de realizar algumas atividades.

c) Baixo: Problemas localizados com usuários específicos, mas que não impedem ou dificultem o desenvolvimento das atividades.

3.2.1 Observações sobre as Métricas:

- Horário Comercial: Considera-se o horário de atendimento regular da CONTRATANTE (de segunda a sexta-feira, das 08:30 às 17:30, exceto feriados).
- Horas Úteis: Contagem do tempo apenas dentro do horário comercial estabelecido.
- Tempo de Resposta: Refere-se ao período entre o registro do chamado e o primeiro contato efetivo da equipe técnica da Contratada com o usuário ou o

início do diagnóstico remoto/presencial.

- Tempo de Solução: Refere-se ao período entre o registro do chamado e a completa resolução do problema, com o serviço restabelecido e a funcionalidade restaurada, conforme validação do usuário ou do fiscal do contrato.

3.3. Gerenciamento de chamados

A CONTRATADA deverá adotar um processo de gerenciamento de chamados que contemple as seguintes etapas:

- Abertura: Os chamados poderão ser abertos via sistema de chamados da CONTRATANTE (preferencialmente), telefone, mensagem por WhatsApp ou e-mail. Todos os chamados, independentemente da origem, deverão ser registrados no sistema de chamados da CONTRATANTE.
- Registro: O registro do chamado deverá conter, no mínimo: data e hora de abertura, nome do solicitante, descrição detalhada do problema/solicitação, prioridade, classificação (incidente, requisição, problema), histórico de todas as ações tomadas, nome do técnico responsável e data/hora da solução.
- Comunicação: A CONTRATADA deverá manter o solicitante e o fiscal do contrato informados sobre o status do chamado, especialmente em casos de escalonamento, necessidade de prazos adicionais ou qualquer alteração no processo de solução.
- Escalonamento: A CONTRATADA deverá possuir um plano de escalonamento claro para chamados que não puderem ser resolvidos dentro do ANS ou que exijam conhecimento especializado, envolvendo níveis técnicos e gerenciais.
- Fechamento: O chamado somente será considerado fechado após a validação da solução pelo solicitante ou pelo fiscal do contrato.

3.4. Relatórios de ANS e Desempenho

A CONTRATADA deverá apresentar relatórios mensais de desempenho do ANS ao fiscal do contrato, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês de referência. Os relatórios deverão conter, no mínimo:

- Total de chamados abertos, por prioridade e tipo (incidente, requisição).
- Total de chamados resolvidos, por prioridade.
- Tempos médios de resposta e solução, por prioridade.
- Percentual de chamados atendidos dentro do ANS, por prioridade.
- Lista de chamados que excederam o ANS, com justificativas detalhadas para cada atraso.
- Análise da taxa de reabertura de chamados.
- Análise de tendências, problemas recorrentes e sugestões de melhoria para a infraestrutura de TI da Contratante.

3.5. Penalidades e Condições Gerais

Caso o tempo de solução máximo das ordens de serviço, estabelecidos pelo Acordo de Nível de Serviço – ANS ou determinados nas tarefas operacionais pela gerência de suporte, não seja cumprido para, pelo menos, 95% das ordens serviço concluídas no mês, será aplicada uma multa sobre a parcela mensal contratada. O percentual a ser aplicado a título de multa sobre a parcela mensal será de 5% no primeiro mês de ocorrência e de 10% caso haja reincidência em período inferior a três meses ou, independentemente de reincidência, no caso de o percentual de atingimento ser inferior a 90% das ordens de serviço concluídas.

4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DE CADA UM DOS PROFISSIONAIS

Os profissionais destinados pela CONTRATADA para a execução dos serviços, ocupando os postos de trabalho descritos no item 1, deverão obrigatoriamente possuir a seguinte qualificação mínima:

4.1. Suporte Técnico Básico ao Ambiente de TI

Certificado de conclusão de ensino técnico na área de TI ou curso superior em andamento (comprovado através de histórico escolar) ou completo (comprovado através de Certificado de Conclusão) na área de informática ou qualquer curso superior com especialização em informática (comprovados através da apresentação de certificado de conclusão).

Experiência comprovada na Carteira do Trabalho e Previdência Social – CTPS, ou em Contrato de Estágio, de no mínimo 1 ano em suporte de TI e respectivo “Curriculum Vitae”.

5. OUTROS ASPECTOS A RESPEITO DA EXECUÇÃO

Os profissionais encarregados da execução dos serviços ficarão alocados nas dependências da CONTRATANTE em Porto Alegre/RS, durante o seu horário de expediente (das 8h30min às 12h e das 13h00min às 17h30min), facultado a esta demandar extraordinariamente a prestação de serviços específicos em dia, local e horários diferenciados. Entende-se como dependências da Fundação Proteção os seguintes locais:

- Sede Administrativa – Rua Sete de setembro, 539/5º ao 9º andar, Centro Histórico, POA/RS;
- NAR Centro e AR 39 – Av. Padre Cacique, 1372, Menino Deus, POA/RS; AR 31 – Rua Bartolomeu de Gusmão, 202, Bairro Fátima, Canoas/RS;
- AR 35 – Rua Waldomiro Schapke, 291, Partenon, POA/RS, AR 47 - Rua Silveiro, 572, Menino Deus, POA/RS
- Almoxarifado – Av. Padre Cacique, 1372, Menino Deus, POA/RS.
- NAR Belém Novo – Estrada do Lami, 1150, Belém Novo, POA/RS;
- AR 05 – Rua Amarante F. Guimarães, 505, Belém Novo, POA/RS;
- AR 06 – Estrada do Lami, 1150, Belém Novo, POA/RS;
- AR 07 – Estrada do Lami, 1150, Belém Novo, POA/RS,

- AR 08 – Estrada do Lami, 1150, Belém Novo, POA/RS.
- NAR Zona Norte – Av. Baltazar Oliveira Garcia, 2640 - Sala 01, Rubem Berta, POA/RS;
- AR 02 e 28 – Rua Homero Guerreiro, 533, COHAB Costa e Silva, POA/RS;
- AR 23 – Rua Tunísia, 95, Vila Ipiranga, POA/RS.
- NAR Leste – Rua Silveiro, 572, Menino Deus, POA/RS;
- AR 09 – Rua Martins de Lima, 91, São José, POA/RS;
- AR 26 Av. Paissandu, 397, Partenon, POA/RS;
- AR 34 Rua Tobias Barreto, 93, Partenon, POA/RS;
- AR 36 Rua Barão do Amazonas, 1777, Partenon, POA/RS.
- Núcleo de Manutenção e Engenharia- NME- Rua Silveiro, 572, Menino Deus, POA/RS.
- NAR Ipanema e ARs 03, 10, 12, 18, 20, 21, e 29 – Rua Déa Coufal, 878, Ipanema, POA/RS
- NAR Menino Deus e AR 14 – Rua Gonçalves Dias, 193, Menino Deus, POA/RS;
- AR 22 - Gonçalves Dias, 203, Menino Deus, POA/RS;
- AR 40 – Av. José de Alencar, 1823, Menino Deus, POA/RS;
- AR 01 – Rua Corrêa Lima. 1458, Santa Teresa, POA/RS.
- NAP TAQUARI – Rua José Antero da Siqueira, 480, Centro, Taquari/RS;
AR 46 – Rua Campo Romero, 442, Taquari/RS

Em alguns abrigos pode vir a ocorrer alteração de endereço, porém dentro do mesmo município e a fim de que também possam ser contempladas novas prestações de serviço, que substituem, vez por outra, aqueles imóveis que já não mais atendem as necessidades da Fundação. Esses novos endereços serão repassados à empresa prestadora de serviço.

A substituição de profissional só poderá ocorrer após a concordância formal da CONTRATANTE, e dar-se-á da seguinte forma:

- O substituto deve apresentar a qualificação mínima exigida.
- Em prazo a ser acordado entre as partes, quando a substituição for

solicitada pela CONTRATANTE.

- Em até 2 (dois) dias úteis, quando a substituição for de iniciativa da CONTRATADA, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior, devidamente comprovado e reconhecido como tais pela CONTRATANTE.
- Em caso de substituição temporária, para cumprimento de férias, a CONTRATADA deverá disponibilizar profissional de acordo com as qualificações mínimas exigidas.

A CONTRATADA deverá comprovar o número de horas efetivamente trabalhadas no respectivo mês de prestação de serviços, mediante a apresentação de relatório detalhado das atividades executadas por profissional.

Se o Gestor do contrato constatar que a equipe prevista no subitem 1.1 não estiver presente no local e horários previstos, sem justificativa, a CONTRATADA será notificada formalmente e haverá o respectivo desconto, conforme penalidades estabelecidas em contrato, na próxima fatura mensal.

A CONTRATADA deverá desenvolver os serviços de acordo com os objetivos, regras e metodologias adotadas pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA não poderá dar ou proporcionar publicidade dos serviços objeto do contrato, sem o prévio consentimento por escrito da CONTRATANTE.

A CONTRATADA obriga-se a guardar sigilo sobre as informações da CONTRATANTE de que tenha conhecimento em virtude da execução do contrato.

A CONTRATADA obriga-se a reconhecer a propriedade intelectual da CONTRATANTE sobre todos os aplicativos e softwares desenvolvidos pela CONTRATANTE ou de sua propriedade, nos termos dos artigos 7º, XII, e 49, II, da Lei Federal nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998.

Os profissionais da CONTRATADA somente obedecerão às ordens e orientações emanadas pelos fiscais de contrato.

6. FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

O pagamento será por hora trabalhada, após a comprovação dos serviços prestados, através de relatório mensal dos serviços.

O quantitativo máximo de horas mensais será de 160 horas, exceto se

autorizado pela Administração o aumento de horas, pela necessidade dos serviços e plenamente justificado.

O pagamento será MENSAL e efetuado 30 (Trinta) dias após a protocolização e ateste da Nota Fiscal, relativa à prestação do serviço.

7. INÍCIO E PRAZO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

A empresa deverá estar apta a iniciar os serviços, no prazo de até 05 (cinco) dias, a contar do recebimento da Autorização de Início de Serviço.

O Prazo do Contrato terá vigência de 1 ano, ou até a homologação do expediente licitatório tramitando junto a CELIC/RS.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

8.1. A CONTRATADA deve cumprir fielmente as condições e exigências contidas neste termo de referência e, em especial:

8.1.1. Executar os serviços conforme especificações deste contrato e de sua proposta;

8.1.2. Relatar à FPERGS toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

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

8.1.4. Manter o profissional informado quanto às normas da FPERGS, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações;

8.1.5. Manter o profissional adequadamente trajado e identificado por crachá fornecido pela CONTRATADA;

8.1.6. Responsabilizar-se por todos os ônus referentes aos serviços objeto deste contrato, com o cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, para o exercício da atividade objeto desta contratação;

8.1.7. Responsabilizar-se por eventuais indenizações decorrentes de quaisquer danos ou prejuízos causados à FPERGS ou a terceiros, por ação ou omissão

própria ou de qualquer de seus empregados ou prepostos;

8.1.8. Fornecer mensalmente, Nota Fiscal de Serviço e respectivos demonstrativos, em papel e arquivo eletrônico, nos formatos: txt, xls e pdf, contendo o detalhamento individual dos serviços em página(s) distinta(s), incluindo e demonstrando claramente os descontos pertinentes previstos no Contrato. Se for do interesse da CONTRATADA negociar outro formato do arquivo eletrônico, bem como o mecanismo de sua entrega, esta deverá propô-lo por meio de representante designado junto a FPERGS, a quem caberá decisão final sobre o formato do arquivo;

8.2. A CONTRATADA deve orientar o profissional alocado na execução dos serviços no sentido de:

8.2.1. Preservar a integridade e guardar sigilo das informações de que fizerem uso;

8.2.2. Não compartilhar, sob qualquer forma, Informações Confidenciais com outros que não tenham a devida autorização de acesso;

8.2.3. Cumprir a política de segurança da FPERGS, sob pena de incorrer nas sanções disciplinares e legais cabíveis.

8.3. Atendimento a Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais” ou “LGPD”):

8.3.1. A CONTRATADA se compromete a observar, cumprir e respeitar, na sua integralidade, as normas de proteção e de tratamento de dados pessoais (“Dados”), conforme o disposto na legislação de proteção de dados pessoais vigentes e aplicáveis, identificadas como as “Leis de Proteção de Dados”, se vinculando integralmente a, exemplificativamente:

a) Realizar tratamento, guarda e transmissão de Dados com finalidade, aplicação e respeito aos princípios e direitos fundamentais assegurados ao titular de Dados;

b) Manter procedimentos internos condizentes com as melhores práticas para governança e a segurança dos Dados que são armazenados ou utilizados e porventura compartilhados com a FPERGS, bem como observar garantir que seus projetos e/ou produtos são criados levando em conta as diretrizes e princípios da privacidade desde a concepção (“privacy by design”);

c) Cumprir integralmente com os deveres dos agentes de tratamento que as Leis de Proteção de Dados lhe imputam, principalmente no que se refere à coleta do

consentimento e existência de hipótese legal para tratamento dos Dados, e. g. com termos de uso e políticas de privacidades transparentes, adequadas e claras, considerando sempre a finalidade e demais princípios que justificam sua coleta, disponibilização e/ou tratamento;

d) Sempre aplicar em contratos, documentos e/ou acordos, escritos ou verbais, porventura firmados com quaisquer terceiros ou qualquer das suas afiliadas e/ou subsidiárias, cláusulas semelhantes a essa, no intuito de disseminar a cultura do tratamento seguro de Dados e em conformidade com as Leis de Proteção de Dados;

8.3.2. A CONTRATADA compromete-se a manter a FPERGS absolutamente livre de qualquer dano, prejuízo ou penalidade que possa vir a sofrer em decorrência de eventual infração às Leis de Proteção de Dados perpetrada pela CONTRATADA;

8.3.3. Caso ocorra qualquer incidente na CONTRATADA envolvendo os dados tratados junto com a FPERGS (como violação de segurança, acessos não autorizados, perda, destruição, etc.), a CONTRATADA deverá comunicar formalmente o fato por meio do endereço eletrônico do NINF (informatica@fpe.rs.gov.br), em até 24h (vinte e quatro horas), comprometendo-se, ainda, a auxiliar a FPERGS em quaisquer questões envolvendo dados pessoais tratados entre as organizações.

8.4. Responsabilizar-se em caso da falta de funcionário no posto de substituição imediata, em até 02(duas) horas. Ainda solicitamos que permaneça o mesmo profissional na Fundação, facilitando assim os trabalhos de rotina.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

9.1. A FPERGS obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas neste contrato em especial:

9.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

9.1.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por empregado especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências

cabíveis;

9.1.3. Notificar a CONTRATADA por escrito (meio eletrônico) da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

9.1.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste contrato;

9.1.5. Proporcionar todas as facilidades necessárias à boa execução dos serviços que deverão ser prestados;

9.1.6. Prover a infraestrutura física necessária à prestação dos serviços, às suas expensas, local e instalações adequadas, dentro das condições mínimas;

9.1.7. A FPERGS não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados;

10. SERVIÇOS ESPECÍFICOS DA ÁREA DE INFORMÁTICA À SEREM EXECUTADOS

10.1. Executar assistência técnica dando suporte presencial e/ou remoto aos usuários da FPERGS.

10.1.1. Orientar os usuários quanto a utilização de ferramentas de escritório LibreOffice e Microsoft Office.

10.1.2. Orientar os usuários quanto a utilização de ferramentas de escritório em nuvem Microsoft 365.

10.1.4. Orientar os usuários nos processos de instalação e configuração de impressoras.

10.1.5. Orientar os usuários no uso do sistema de armazenamento de documentos em rede.

10.1.6. Orientar os usuários para configuração de conexão VPN.

10.1.7. Orientar aos usuários com relação a política de segurança da informação e aos normativos de TI da FPERGS.

10.1.8. Orientar usuários na utilização de navegadores de internet.

- 10.2.** Controlar o empréstimo de equipamentos com saída do Núcleo de Informática.
- 10.3.** Realizar o controle do inventário de hardware e software.
- 10.4.** Gerenciamento de usuários no Active Directory.
- 10.5.** Dar Suporte ao cliente antivírus.
- 10.6.** Promover a Manutenção preventiva e corretiva nos computadores e equipamentos da FPERGS.
- 10.7.** Verificar, dar suporte, instalar e configurar os softwares de uso na FPERGS e que estejam de acordo com a política interna de segurança da informação (PSI).
- 10.8.** Executar, quando necessário, a passagem e crimpagem de cabos de rede.
- 10.9.** Preparar as salas para eventos e/ou treinamentos e reuniões, em relação aos computadores, projetores e ao sistema de som e vídeo, conforme o caso.
- 10.10.** Acompanhar outros prestadores de serviço que venham realizar serviços de manutenção ou instalação nas dependências da FPERGS.
- 10.11.** Identificar problemas de segurança na rede ou no ambiente tecnológico da FPERGS.
- 10.12.** Dar Suporte à telefonia móvel da empresa no que diz respeito à configuração, instalação, e orientação de uso dos telefones celulares aos servidores da FPERGS;
- 10.13.** Contribuir na criação de manuais de uso e realização de treinamento de novas ferramentas para os funcionários da FPERGS;
- 10.14.** Controlar as requisições, incidentes e chamados dos usuários, com geração de relatório mensal e análise de resultados.
- 10.15.** Atender a Abertura de chamados e acompanhamento de resolução de problemas, junto aos fornecedores da área de TI, tais como: Telefonia móvel, Link de rede e internet, impressoras e outros.
- 10.16.** Gerenciar e garantir de que todos os sistemas operacionais da FPERGS estejam com as suas últimas atualizações realizadas.
- 10.17.** Promover o Levantamento de novos serviços, softwares ou equipamentos relacionados ao setor de TI que possam ser implementados na FPERGS.

11. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A empresa contratada deverá apresentar, no mínimo 01(um) atestado de capacidade técnica na área de contratação. O profissional deverá possuir, pelo menos, curso técnico na área de TI, preferencialmente Técnico em Redes de Computadores.

12. MATRIZ DE RISCOS

| Categoria de Risco | Descrição | Consequência | Medidas Mitigadoras | Alocação do Risco/Ação |
|-------------------------------------|--|--|---|-------------------------------|
| Risco de absenteísmo | Ausência por motivo de doença | Indisponibilidade de serviços parcial ou completo | Substituir, temporariamente o profissional afastado | Contratado |
| | Ausência por motivo de férias | Indisponibilidade de serviços parcial ou completo | Substituir, temporariamente o profissional afastado | Contratado |
| Risco atinente ao Tempo de Execução | Atraso em geral na execução do objeto contratual por culpa do contratado | Indisponibilidade de serviços parcial ou completo | Diligência do Contratado na execução contratual | Contratado |
| | Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contratado próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução | Indisponibilidade de serviços parcial ou completo | Planejamento empresarial | Contratado |
| | Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como "fato do príncipe", caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pela Contratante, que comprovadamente repercute no preço do Contratado | Aumento do custo do produto e/ou serviço | Revisão de preço | Contratante |
| | Atraso em geral na entrega de documentações que impossibilitem o pagamento | Postergação do pagamento sem atualização financeira | Planejamento empresarial | Contratado |
| Risco na Execução Técnica | Falta de habilidade técnica | Perda na qualidade dos serviços entregues ou necessidade de refazimento dos serviços | Alocar profissional com qualificação sugerida no edital, termo de referência e na minuta do | Contratado |

| | | | | |
|--|---|--|--|------------|
| | | | contrato | |
| | Rotatividade elevada dos profissionais alocados na prestação dos serviços | Perda na qualidade dos serviços prestados ou necessidade de refazimento dos serviços | Política de seleção e retenção de pessoal qualificado adequada aos parâmetros de mercado | Contratado |

13. INFORMAÇÃO CENTRO DE CUSTOS


90013 Núcleo De Manutenção E Engenharia, 90016 Núcleo De Almoxarifado, 90033 Sede Administrativa Nar Leste, 90035 Abrigo Residencial 34, 90036 Abrigo Residencial 36, 90039 Sede Administrativa Nar Belém Novo, 90040 Abrigo Residencial 05, 90041 Abrigo Residencial 06, 90042 Abrigo Residencial 07, 90043 Abrigo Residencial 08, 90046 Nar Centro, 90047 Abrigo Residencial 35, 90048 Abrigo Residencial 39, 90052 Abrigo Residencial 09, 90055 Abrigo Residencial 26, 90056 Sede Administrativa Nar Zona Norte, 90057 Abrigo Residencial 02, 90058 Abrigo Residencial 23, 90060 Abrigo Residencial 28, 90062 Sede Administrativa Nar Menino Deus, 90063 Abrigo Residencial 01, 90064 Abrigo Residencial 14, 90065 Abrigo Residencial 22, 90067 Abrigo Residencial 40, 90068 Sede Administrativa Nar Ipanema, 90069 Abrigo Residencial 03, 90071 Abrigo Residencial 10, 90072 Abrigo Residencial 12, 90073 Abrigo Residencial 18, 90075 Abrigo Residencial 20, 90076 Abrigo Residencial 21, 90082 Sede Administrativa Centro Social De Taquari, 90086 Abrigo Residencial 29, 90094 Ar 31 Nar Centro, 90101 Sede Administrativa Centro Histórico, 90095 AR 47.

14. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO:


14.1. O acompanhamento dos serviços deverão ser feitos pelo Supervisor da empresa contratada, sendo o Supervisor, o responsável pelas tratativas entre a empresa CONTRATADA e o gestor do contrato, através do Núcleo de Informática – NINF e da Coordenação de Administração dos Serviços Operacionais – CASO.

14.2. A Fundação de Proteção Especial do RS, através da Diretoria Administrativa,

da Coordenação de Administração de Serviços Operacionais e Núcleo de Informática, gerenciará, acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços, mediante contato telefônico e/ou e-mail, estando em comunicação com a CONTRATADA, sempre que se fizer necessário, para tratar dos serviços a serem executados

Documento assinado digitalmente
 **MIRIAM DA CUNHA ASTI**
Data: 11/07/2025 11:58:36-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Miriam Asti
Coordenação-CASO

Documento assinado digitalmente
 **FABRÍCIO SILVEIRA COURAS**
Data: 11/07/2025 11:24:45-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Fabício Silveira Couras
Chefe Núcleo de Informática-NINF