
 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

## SUMÁRIO

1. OBJETO .....	2
2. JUSTIFICATIVA .....	2
3. DADOS REFERENCIAIS .....	3
4. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO .....	4
5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS .....	8
6. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS E INDICADORES DE DESEMPENHO .....	12
7. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS .....	13
8. CRONOGRAMA .....	13
9. HABILITAÇÃO DO PROPONENTE .....	14
10. OBRIGAÇÕES DA PPSA .....	16
11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA .....	16
12. ATENDIMENTO À LEI Nº 13.709/2018 – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD): 18	
13. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS .....	19
14. PRAZO DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA: .....	20
15. FORMA E PRAZO DE PAGAMENTO .....	21
16. REAJUSTAMENTO DE PREÇOS .....	21
17. INFORMAÇÕES RELEVANTES FORMULAÇÃO DE PROPOSTA .....	22
18. DAS DECLARAÇÕES E GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO .....	24

 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

## 1. OBJETO

**1.1.** Objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo (PPSA), pelo prazo de 60 (sessenta) meses.

## 2. JUSTIFICATIVA

**2.1.** Para atender as suas necessidades, a PPSA firmou um instrumento contratual, que tem por objeto a prestação de serviços de suporte técnico de primeiro e de segundo nível. O prazo de execução e vigência desse contrato está se encerrando e a continuidade do serviço em questão se faz necessária, visto que a sua falta poderá comprometer a execução das atividades da empresa por se tratar de um serviço essencial.


**2.2.** A PPSA depende fortemente de serviços de Tecnologia da Informação (“TI”) para realizar suas atividades. Portanto, é importante que haja um serviço de suporte disponível para solucionar problemas e minimizar o tempo de inatividade que porventura venha a ocorrer por quaisquer dificuldades relacionadas à tecnologia adotada pela empresa.

**2.3.** A PPSA possui *desktops* e *notebooks*, impressoras, equipamentos de videoconferência, equipamentos de conectividade CISCO e de controle de acesso que ficam em seu Escritório Central no Centro da cidade do Rio de Janeiro-RJ.

**2.4.** Além da infraestrutura acima, a PPSA possui usuários que demandam serviços de suporte técnico especializado, incluindo diversos sistemas conforme descrito no “ANEXO II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS”.

**2.5.** A contratação desse serviço é necessária para atender às demandas de nossa organização, que atualmente opera em um modelo de trabalho híbrido. Durante os dias em que os colaboradores não estão presentes no escritório, o suporte remoto desempenha um papel crucial para garantir a continuidade das operações e a produtividade da PPSA.

**2.6.** É importante ressaltar que, durante os dias em que os colaboradores estão no escritório, não é possível utilizar programas de acesso remoto, devido à ausência de uma conexão VPN implementada na PPSA. Portanto, a CONTRATADA deverá estar ciente dessa restrição e não poderá oferecer suporte remoto nesses dias específicos. O suporte presencial

 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

se torna essencial para resolver questões técnicas relacionadas à rede local, a configurações de *hardware* ou a problemas de conectividade que possam surgir durante esses dias. Por essas razões, ele será prestado no Escritório Central da PPSA localizado no Centro da cidade do Rio de Janeiro-RJ.

**2.7.** Assim, a contratação desse serviço deve levar em consideração a necessidade de suporte técnico presencial nos dias em que os colaboradores estão no escritório, complementando o suporte remoto oferecido nos dias em que as atividades da PPSA sejam exercidas por meio de trabalho remoto. Essa abordagem visa garantir que a PPSA receba a assistência adequada, independentemente da localização física de seus colaboradores durante a semana, e permitirá que nossas operações ocorram de forma eficiente e sem interrupções.

### **3. DADOS REFERENCIAIS**

**3.1.** A PPSA é uma empresa pública federal, vinculada ao Ministério das Minas e Energia (“MME”), com Sede em Brasília-DF e Escritório Central no Centro da cidade do Rio de Janeiro-RJ.


**3.2.** As principais características técnicas do serviço prestado estão descritas no item “4. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO” deste Termo de Referência.

**3.3.** A demanda foi estimada conforme a seguir:

**3.3.1.** A quantidade média de usuários: 100 (cem) usuários em 2022;

**3.3.2.** A quantidade de usuários poderá ser superior ao informado acima, de acordo com o Estatuto Social em seu art. 101, parágrafo único (<https://www.presalpetroleo.gov.br/estatuto-social/>);

**3.3.3.** Média de Chamados por mês: 123 (cento e vinte e três).

 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

#### 4. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

**4.1.** Os serviços deverão ser prestados, no ambiente de tecnologia da informação da PPSA, por meio de profissionais devidamente capacitados para tal fim.

**4.2.** As atividades a serem executadas estão no Catálogo de Serviços discriminados no “ANEXO II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS”, não se restringindo apenas a estes, uma vez que poderá ser aprimorado, de acordo com as necessidades da PPSA, ou recomendações das melhores práticas do mercado de TI.

**4.3.** O modelo de remuneração dos serviços técnicos especializados será o pagamento fixo mensal vinculado ao cumprimento de níveis de serviços e critérios de qualidade estabelecidos neste Termo de Referência.

**4.4.** A CONTRATADA será responsável pelo desenvolvimento de alternativas proativas para processos de manutenção do ambiente de TI, incluindo atendimento remoto, presencial e suporte aos equipamentos dos usuários definidos neste Termo de Referência.


**4.5.** Poderão ocorrer glosas específicas por não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações não entregues conforme os níveis mínimos de serviço disposto no item 6.

**4.6.** Os chamados registrados para a TI devem ser classificados como incidentes ou requisições, de acordo com as definições da ITIL v4. Devem, também, ser categorizados conforme o “ANEXO II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS”, mecanismo pelo qual o chamado deve ser distribuído para a fila de atendimento mais adequada.

**4.7. Níveis de Atendimento:** Os incidentes ou requisições de serviço serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela PPSA, considerando-se: **impacto, urgência e prioridade.**

**4.7.1. Impacto:** reflete o efeito de um incidente ou problema sobre o negócio da PPSA. A classificação dos incidentes e problemas quanto ao impacto será determinada pelo número de pessoas, criticidade do(s) sistema(s) ou processo(s) afetado(s), bem como a relevância da função do(s) usuário(s) envolvido(s) em um processo crítico da PPSA. A tabela a seguir classifica o impacto em função de sua abrangência:

IMPACTO	OCORRE QUANDO
---------	---------------


 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

MUITO ALTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O serviço está inoperante, de tal forma que causa a paralisação total do serviço fornecido por uma ou mais áreas finalísticas;</li> <li>• O usuário impactado é estratégico;</li> <li>• Um ou mais sistemas críticos estão indisponíveis.</li> </ul>
ALTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A falha impede os trabalhos de uma unidade organizacional;</li> <li>• A falha impede o trabalho do dia a dia de um ou mais usuários.</li> </ul>
MÉDIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal;</li> <li>• O equipamento ou serviço encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.</li> </ul>
BAIXO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O equipamento ou serviço afetado ainda se encontra operacional.</li> </ul>
MUITO BAIXO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.</li> </ul>

**Tabela 1** - Classificação do impacto em função de sua abrangência

**4.7.2. Urgência:** é determinada pela necessidade do usuário ou da PPSA em ter os serviços/solicitações restabelecidos/atendidas dentro de um determinado prazo. O tempo requerido é tão menor quanto o seu efeito sobre impacto do incidente ou da intempestividade no atendimento. A tabela a seguir classifica os níveis de urgência em função de seu fator determinante:

URGÊNCIA	FATORES QUE DETERMINAM
MUITO ALTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente;</li> <li>• O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.</li> </ul>
ALTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível;</li> <li>• O serviço precisa ser executado na data atual, em horário próximo, após o incidente.</li> </ul>
MÉDIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido assim que possível.</li> </ul>
BAIXA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por necessidade do cliente, não há possibilidade de intervenção imediata.</li> </ul>

 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

MUITO BAIXA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O serviço pode ser agendado para uma data específica, <i>a posteriori</i>.</li> </ul>
----------------	--

**Tabela 2** - Classificação dos níveis de urgência em função do seu fator determinante


**4.7.3. Prioridade:** estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais os incidentes e requisições devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento, bem como o prazo máximo para atendimento. É um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento. Depreende-se que a quantidade de esforço posto na resolução e na recuperação dos incidentes, dependerá basicamente dos seguintes itens:

- Impacto no negócio (atividades finalísticas da PPSA);
- Urgência para o negócio;
- Função exercida pelo solicitante (Presidente e Diretores);
- Tamanho, escopo e complexidade do Incidente;
- Recursos disponíveis para corrigir a falha;

**4.7.4. Matriz de Prioridade:** A prioridade do atendimento a um incidente ou requisição é obtida pela correlação da graduação do Impacto x Urgência. Essa graduação inclusive poderá ser revisada após o registro ou conclusão do atendimento do incidente ou requisição, quando se verificar que foi classificada de forma indevida.

**4.7.5.** A cada prioridade está associado um tempo de detecção e um tempo solução definidos em horas no catálogo de serviços. A matriz de prioridade a seguir é única, sendo a maior prioridade 1 decrescendo até 6, de menor prioridade.

IMPACTO	URGÊNCIA				
	MUITO BAIXA	BAIXA	MÉDIA	ALTA	MUITO ALTA
<b>MUITO ALTO</b>	4	2	2	1	1
<b>ALTO</b>	4	3	2	2	1
<b>MÉDIO</b>	5	5	3	3	2
<b>BAIXO</b>	6	6	4	3	3
<b>MUITO BAIXO</b>	6	6	5	5	4

 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

**Tabela 3** - Matriz de prioridade

**4.8.** Após a atribuição da prioridade e a categorização do chamado, de forma automática, o *software* de gestão de chamados da PPSA deverá definir o prazo de atendimento conforme tabela abaixo:

PRIORIDADE	TEMPO MÁXIMO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO	TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DO CHAMADO
1	30 minutos	2 horas
2	30 minutos	4 horas
3	30 minutos	6 horas
4	30 minutos	8 horas
5	30 minutos	12 horas
6	30 minutos	48 horas

**Tabela 4** – Matriz de Prioridade Detalhada

**4.9.** A CONTRATADA deverá atuar junto aos fornecedores de *hardware* e *software* na abertura de chamados e resolução de problemas relacionados a itens de configuração que compõem o ambiente tecnológico da PPSA.


**4.10.** Caberá à CONTRATADA acompanhar a fila de chamados recebidos, a priorização desses e o cumprimento dos prazos definidos.

**4.11.** As suspensões de chamados abertos pelos usuários da PPSA deverão ser feitas com justificativas adequadas, registrando o motivo.

**4.12.** Caberá a CONTRATADA acompanhar e revisar os motivos de suspensão dos chamados. As suspensões sem justificativas adequadas devidamente registrados no *software* de gestão de chamados da PPSA serão desconsideradas para efeito de contagem dos prazos.

**4.13.** Tão logo o motivo da suspensão seja superado, o chamado deve ser colocado novamente status de andamento e o atendimento deve ser concluído dentro do nível mínimo de serviço previsto, conforme “Tabela 4 – Matriz de Prioridade Detalhada” constante no item 4.8 anterior.

**4.14.** No processo de fiscalização, a PPSA poderá ainda revisar os motivos e a pertinência da suspensão, revogando aquelas que não forem pertinentes.


 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

## 5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

**5.1.** Para a execução dos serviços descritos neste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá prover recursos especializados nas ferramentas descritas no “Anexo II - Catálogo de Serviços”.

**5.2.** A CONTRATADA será responsável por prestar os serviços de Service Desk, que incluem ao menos as atividades exemplificadas a seguir:


- a) Suporte presencial e/ou remoto aos usuários da PPSA;
- b) Suporte em microcomputadores e *notebooks*;
- c) Controle de empréstimos de equipamentos;
- d) Realização e controle do inventário de *hardware* e *software*;
- e) Administração dos usuários no Active Directory;
- f) Suporte ao cliente antivírus Kaspersky;
- g) Manutenção preventiva e corretiva nos computadores e equipamentos;
- h) Verificação, instalação e configuração de *softwares* que estejam de acordo com a política interna de segurança da informação (PSI);
- i) Orientação dos usuários com relação a política de segurança da informação e aos normativos de TI da PPSA;
- j) Suporte e configuração de softwares de geologia, reservatórios, engenharia como Petrel, Geolog, Paleoscam, arcGIS, Tnavigator;
- k) Suporte e configuração de *softwares* governamentais;
- l) Suporte e atualizações de *softwares* para o setor jurídico;
- m) Execução, caso necessário, de passagem e crimpagem de cabos de rede;
- n) Preparação de salas para treinamento e reuniões, em relação aos computadores, projetores e ao sistema de som e vídeo, conforme o caso;
- o) Acompanhamento de outros prestadores de serviço que venham realizar serviços de manutenção ou instalação nas dependências da PPSA;
- p) Identificação de possíveis problemas de segurança na rede ou no ambiente tecnológico da PPSA;
- q) Suporte da telefonia fixa VoIP da empresa no que diz respeito a telefones de mesa, configuração, instalação, manutenção e orientação de uso aos colaboradores;
- r) Suporte básico relativo às impressoras;

 <b>Pré-sal</b> Petróleo	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

- s) Apoio às atividades da PPSA em serviços de FTP (File Transfer Protocol) externo para o site da empresa;
- t) Criação de manuais de uso e realização de treinamento de novas ferramentas para os funcionários da PPSA;
- u) Suporte relativo a ferramentas da nuvem *Microsoft* (office 365);
- v) Criação, configuração e manutenção de *back-up* das contas de serviços da nuvem da PPSA, bem como dados e arquivos relacionados a estas contas e *softwares* que apoiem o seu funcionamento;
- w) Controle das requisições, incidentes e chamados dos usuários com geração de relatório mensal e análise de resultados;
- x) Abertura de chamados e acompanhamento de resolução de problemas junto aos fornecedores da área de TI, tais como: Telefonia fixa e móvel, *Link de internet*, *Site* da PPSA e outros;
- y) Gerenciamento e garantia de que todos os sistemas operacionais da PPSA estejam com a suas últimas atualizações;
- z) Levantamento de novos serviços, *softwares* ou equipamentos relacionados ao setor de TI que possam ser implementados na PPSA, no que se diz respeito a especificações;
- aa) Manutenção nas *workstations* utilizadas pelo departamento de Geociências e Geologia da PPSA.

**5.3.** A CONTRATADA será responsável por prestar os serviços suporte técnico especializado, que incluem ao menos as atividades exemplificadas a seguir:

- a) Suporte e implementação de forma avançada de *dashboards* desenvolvidos em Power BI e recursos de RPA (Automação);
- b) Suporte para ferramentas em Excel Avançado (Macro, VBA, Power Pivot) ou Power BI (Views, dashboards) na PPSA;
- c) Suporte para análise de dados provenientes de diversas fontes, como planilhas *Excel* ou bancos de dados (DB2, MSQl e etc), para identificar tendências, insights e padrões;
- d) Suporte a extração, transformação e carga (ETL) de dados, incluindo a limpeza, preparação e integração de dados para uso em *dashboards* e relatórios.

 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

- e) Configuração e suporte para automatização de processos utilizando software RPA (Robotic Process Automation) para otimizar tarefas repetitivas e de baixo valor agregado;
- f) Colaboração com as equipes de negócios e de TI da PPSA;
- g) Suporte na criação de consultas, scripts e fórmulas para manipulação de dados e cálculos avançados;
- h) Localização e definição de medidas de segurança e privacidade de dados nos dashboards e relatórios desenvolvidos; e
- i) Localização e definição de novas oportunidades de melhorias de processo em *dashboards* e/ou nas modelagens.

**5.4.** O dimensionamento da prestação dos serviços descritos neste Termo de Referência é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, de modo que a CONTRATADA é responsável pela composição de sua equipe alocada para a realização dos serviços, de forma a atender as condições e prazos exigidos.

**5.5.** Em virtude do objeto da contratação e para assegurar a qualidade na prestação dos serviços, são sugeridas as seguintes qualificações mínimas para os profissionais a serem envolvidos nos serviços contratados.

**5.5.1.** Para os serviços de Service Desk:

**5.5.1.1.** Formação Superior completa;

**5.5.1.2.** Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação em atividade de suporte técnico e/ou Service Desk; e


**5.5.1.3.** Certificação ITIL Foundation v3 ou superior.

**5.5.2.** Para os serviços de Suporte Especializado:

**5.5.2.1.** Formação Superior completa;

**5.5.2.2.** Experiência mínima de 10 (dez) anos de atuação na área de Tecnologia da Informação e Telecomunicações;

**5.5.2.3.** Experiência em atividades similares a Suporte Especializado, conforme exemplificadas no item 5.3; e

 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

**5.5.2.4.** Certificação ITIL Foundation v3 ou superior.

**5.6.** Para a prestação dos serviços, a CONTRATADA deve considerar ainda que:

**5.6.1.** o horário de funcionamento da PPSA ocorre, normalmente, em dias úteis, das 08:00 às 18:00. A CONTRATADA poderá realizar atendimentos simultâneos no horário das 09:00 às 17:00.

**5.6.2.** Eventualmente será necessária a realização de manutenções em equipamentos fora do horário regular acima indicado, para, por exemplo, aproveitar janelas de manutenção da rede ou não deixar indisponível a estação do usuário em seu horário regular de trabalho.

**5.6.3.** A execução de serviços fora do horário regular acima indicado será previamente dimensionada e aprovada pela PPSA.

**5.7.** A CONTRATADA deverá fornecer à PPSA a relação dos profissionais que atuarão no cumprimento do objeto contratado, atualizando-a sempre que necessário.


**5.8.** O ingresso de qualquer profissional da CONTRATADA nas instalações da PPSA, fora dos horários normais de expediente, depende de previa comunicação por escrito à equipe de fiscalização do contrato da PPSA, que emitirá autorização de entrada.

**5.9. Dimensionamento:**

**5.9.1.** Para que a licitante possa dimensionar adequadamente sua proposta de preços ela deverá considerar fatores diversos que possuem correlação direta com a demanda esperada do serviço. Além do histórico de serviços, devem ser consideradas as seguintes referências:

- a) Anexo II - Catálogo de serviços;
- b) Item 6 - Níveis Mínimos de Serviços e Indicadores de Desempenho.

**5.9.2.** Deve-se considerar que durante a vigência do contrato, existe a possibilidade de aumento dos usuários de TI em relação ao quadro atual, especialmente em razão da realização de concurso público, de acordo com as estratégias adotadas pela PPSA, além disso estes quantitativos não representam a complexidade dos serviços

 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

atendidos e nem o tempo e esforço dedicados à solução dos problemas, incidentes e demandas.

**5.9.3.** Ademais, o volume de demandas para os próximos anos poderá sofrer variações devido à evolução tecnológica, o que exigirá diversas atualizações de softwares, instalação de novas soluções de TI dentre outras que visem eliminar uma possível defasagem tecnológica.

## **6. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS E INDICADORES DE DESEMPENHO**

**6.1.** O gerenciamento dos níveis de serviço será feito por meio do monitoramento de índices e estatísticas extraídos do *software* de gestão de chamados, fornecido pela PPSA, para garantir que procedimentos e regras preestabelecidos pela PPSA sejam cumpridos e para realizar a medição dos entregáveis.


**6.2.** Em caso de glosa, o limite de desconto na fatura mensal não poderá ser superior a 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor mensal.

**6.3.** É papel da PPSA levar em consideração a criticidade e urgência dos serviços para se definir a proporcionalidade dos descontos, garantindo o devido efeito como forma de controle sem comprometer a continuidade da contratação. Os níveis de serviços apurados abaixo da margem estipulada sujeitarão a contratada às glosas devidas e, se aplicável, às sanções legais.

**6.4.** Todos os indicadores têm por objetivo a aferição do cumprimento do alcance dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), sendo uma maneira objetiva e mensurável do desempenho e das tendências dos serviços demandados. A aferição dos indicadores será realizada mensalmente pela CONTRATADA, exclusivamente por meio de *software* de gestão de chamados, fornecida pela PPSA, ficando vedada a aferição baseada em outro artefato produzido pela própria CONTRATADA.

**6.5.** A tabela abaixo detalha cada um dos indicadores que serão utilizados para garantir a qualidade dos serviços prestados pela Contratada:

INDICADOR	META	GLOSA
-----------	------	-------

 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

1. Indicador da quantidade de chamados (requisição e incidentes) atendidos dentro do prazo	95% dos chamados dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços	5% (cinco por cento) sobre o faturamento mensal.
2. Indicador da satisfação dos usuários	70% de bom ou ótimo	5% (cinco por cento) sobre o faturamento mensal.
3. Indicador de chamados reabertos	Máximo 5% no mês	5% (cinco por cento) sobre o faturamento mensal.
4. Indicador de chamados abertos (requisições e incidentes) atendidos dentro do prazo de Início do atendimento	95% dos chamados atendidos dentro do tempo máximo para início do atendimento	5% (cinco por cento) sobre o faturamento mensal.
5. Indicador de controle de inventário	99% dos itens de configuração cadastrados de forma correta	5% (cinco por cento) sobre o faturamento mensal.

**Tabela 5 – Indicadores de Nível de Serviço**


**6.6.** A aplicação das glosas poderá ser feita de forma cumulativa com outras sanções conforme cada caso.

## **7. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**7.1.** Os serviços presenciais serão prestados no Escritório Central da PPSA, localizado no Centro Empresarial Internacional Rio – RB1, na Avenida Rio Branco nº 1, 4º Andar – Centro da cidade do Rio de Janeiro/RJ.

## **8. CRONOGRAMA**

**8.1.** Abaixo, apresenta-se o cronograma estabelecido relativo à prestação dos serviços contratados:

 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

Evento	Descrição	Prazo	Responsável	Recorrência
A	Assinatura do contrato	-	PPSA/CONTRATADA	Não
B	Reunião Inicial	5 (cinco) dias após início da vigência contrato (B)	PPSA/CONTRATADA	Não
C	Inicialização da execução do serviço	Após assinatura do contrato	CONTRATADA	Não
D	Apresentação de documentos para fiscalização: Relatórios de Indicadores; Prévia do faturamento.	Após o encerramento do ciclo mensal, até o 10º (décimo) dia do mês subsequente	CONTRATADA	Mensal

**Tabela 6 – Cronograma**

## 8.2. Salienta-se que:


**8.2.1.** Após a assinatura do contrato, a contratada terá o prazo de 5 (dias) dias corridos para realizar a reunião inicial com os representantes da PPSA, ocasião em que deverá apresentar o planejamento para execução dos serviços, contemplando, pelo menos, os seguintes tópicos: definição dos pontos focais para execução dos serviços e indicação do preposto pela CONTRATADA, detalhamento do perfil técnico de cada profissional alocado ao contrato, declaração de garantia de confidencialidade das informações, de dados e de documentos pertencentes à PPSA, entre outros.

**8.2.2.** O prazo de execução do serviço será contado a partir da assinatura do contrato.

**8.3.** Considerando tudo estabelecido neste Termo de Referência, o cronograma de eventos esboçado na Tabela acima irá determinar o prazo para os eventos relevantes para o contrato, e que deverá ser atendido sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

## 9. HABILITAÇÃO DO PROPONENTE

**9.1.** A habilitação da proponente que apresentar a melhor proposta será verificada, por meio do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (“SICAF”), nos documentos

 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

por ele abrangidos, e por meio da documentação complementar especificada neste Termo de Referência.

## **9.2. Qualificação técnica:**

**9.2.1.** Um ou mais Atestados ou Declarações de capacidade técnica, em nome da proponente, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que a empresa já tenha executado, de forma adequada, prestação de serviço de suporte técnico remoto a usuários de tecnologia da informação.

**9.2.2.** Um ou mais Atestados ou Declarações de capacidade técnica, em nome da proponente, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que a empresa já tenha executado, de forma adequada, prestação de serviço de suporte técnico presencial a usuários de tecnologia da informação.


**9.2.3.** Declaração de que atende ou que tem condições de atender aos requisitos definidos no "Anexo II - Catálogo de Serviços".

**9.3. Qualificação econômico-financeira:** a proponente deverá possuir patrimônio líquido igual ou superior a R\$ 395.000,00 (trezentos e noventa e cinco mil reais).

**9.4.** A proponente poderá realizar visita técnica ao atual escritório central da PPSA, localizado na Avenida Rio Branco, nº 1, 4º andar, CEP: 20.090-003, Rio de Janeiro/RJ, no intuito de vistoriar e tomar conhecimento das instalações, recursos tecnológicos e ambiente operacional da PPSA.

**9.5.** A visita técnica deverá ser agendada previamente, por meio do *e-mail* seginfo@ppsa.gov.br, com até 2 (dois) dias úteis anteriores a data do pregão.

**9.6.** Caso a proponente opte por não realizar a visita técnica, o fato de desconhecer as condições e o grau de dificuldade existente não poderá ser alegado como motivo para qualquer reclamação posterior ou solicitação de reequilíbrio financeiro do contrato a ser firmado.

 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

## **10. OBRIGAÇÕES DA PPSA**

**10.1.** A PPSA obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas neste Termo de Referência em especial:

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

**10.1.2.** 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;

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

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


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

**10.1.6.** Prover a infraestrutura física necessária à prestação dos serviços, às suas expensas, incluindo os sistemas de alimentação de energia, bem como local e instalações adequadas, dentro das condições mínimas.


**10.2.** A PPSA não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do objeto desta licitação, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados;

## **11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**11.1.** A CONTRATADA deve cumprir fielmente as condições e exigências contidas neste Termo de Referência e, em especial:

 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

- 11.1.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta;
- 11.1.2. Relatar à PPSA toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 11.1.3. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 11.1.4. Manter os seus profissionais informados quanto às normas da PPSA, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações;
- 11.1.5. Manter os seus profissionais adequadamente trajados e identificados por crachás fornecidos pela PPSA, onde estará claramente indicada a condição de prestador de serviços à PPSA;
- 11.1.6. Fornecer, ativar, promover a manutenção ou substituir, quando necessário e às suas expensas, os equipamentos de sua propriedade instalados nas dependências da PPSA;
- 11.1.7. Responsabilizar-se por todos os ônus referentes aos serviços objeto deste Termo de Referência, inclusive salários de pessoal, alimentação, diárias, hospedagem, transporte e seguros, bem como tudo que as leis trabalhistas e previdenciárias preveem e demais exigências legais para o exercício da atividade objeto desta licitação;
- 11.1.8. Responsabilizar-se por eventuais indenizações decorrentes de quaisquer danos ou prejuízos causados à PPSA ou a terceiros, por ação ou omissão própria ou de qualquer de seus empregados ou prepostos;
- 11.1.9. 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 PPSA, a quem caberá decisão final sobre o formato do arquivo;
- 11.2. A CONTRATADA deve orientar os profissionais alocados na execução dos serviços no sentido de:

 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

**11.2.1.** Preservar a integridade e guardar sigilo das informações de que fizerem uso, observando o disposto no item 19 deste Termo de Referência;

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

**11.2.3.** Cumprir a política de segurança da PPSA, sob pena de incorrer nas sanções disciplinares e legais cabíveis.

## **12. ATENDIMENTO À LEI Nº 13.709/2018 – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD):**


**12.1.** 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, exemplificando:

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

**12.3.** 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 PPSA, 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”);

**12.4.** 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;

**12.5.** Sempre aplicar em contratos, documentos e/ou acordos, escritos ou verbais, porventura firmados com quaisquer terceiros ou qualquer das suas afiliadas e/ou subsidiárias,

 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

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.

**12.6.** A CONTRATADA compromete-se a manter a PPSA absolutamente indene 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.


**12.7.** Caso ocorra qualquer incidente na CONTRATADA envolvendo os dados tratados juntamente com a PPSA (como violação de segurança, acessos não autorizados, perda, destruição, etc.), a CONTRATADA deverá comunicar formalmente o fato por meio do endereço eletrônico da DPO (dpo@ppsa.com.br) em até 24h (vinte e quatro) horas, comprometendo-se, ainda, a auxiliar a PPSA em quaisquer questões envolvendo dados pessoais tratados entre as organizações.

**12.8.** A CONTRATADA compromete-se que, ao subcontratar atividades envolvendo os dados pessoais, realizará contrato escrito contendo as mesmas obrigações impostas por este contrato em relação à CONTRATADA, inclusive quanto às medidas técnicas e de segurança das informações/dados pessoais que o subcontratado deverá implementar.

### **13. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**13.1.** Com fundamento nos arts. 129 a 131 do RILC-PPSA, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de descumprimento do contrato, atraso injustificado, assim considerado pela PPSA, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

- a) Advertência;
- b) Multa de:
  - b.1) 0,1% (zero vírgula um por cento) por dia de atraso, calculado sobre o valor contratado, até o limite máximo de 15% (quinze por cento) do valor total contratado;
  - b.2) 20% (vinte por cento) do valor do instrumento contratual, em caso de inexecução total da obrigação assumida.

 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

c) Suspensão temporária do direito de participar de licitações e de contratar com a PPSA, por um período não superior a 2 (dois) anos.

**13.2.** As multas aqui previstas poderão ser descontadas de qualquer valor devido à CONTRATADA, ou cobradas mediante processo de execução, na forma da Lei Processual Civil.

**13.3.** Conforme art. 84 da Lei nº 13.303/2016, as sanções previstas na alínea “c” do item 13.1 acima poderão, também, ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que:

**13.4.** Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

**13.5.** Tenham praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da Licitação; e

**13.6.** Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a PPSA em virtude de atos ilícitos praticados.

**13.7.** Aplicam-se as disposições do Capítulo II-B do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848/1940 (Código Penal), nos termos do art. 185 da Lei nº 14.133/2021 e conforme previsto na Lei nº 13.303/2016.


**13.8.** Se o efeito cumulativo das penalidades previstas no item 6 deste Termo de referência, for superior a 15% do valor da fatura, a PPSA poderá rescindir o contrato.

**13.9.** O atraso superior a 15 (quinze) dias poderá motivar, a critério da PPSA, a rescisão do contrato.

**13.10.** As sanções serão registradas e publicadas no SICAF.

#### **14. PRAZO DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA:**

**14.1.** O prazo de execução será de 60 (sessenta) meses e o prazo de vigência é de 66 (sessenta e seis) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato.

 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

## **15. FORMA E PRAZO DE PAGAMENTO**

**15.1.** Para fins de pagamento, os serviços somente começarão a ser faturados mensalmente após assinatura do contrato e início dos serviços.


**15.2.** O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias, contados da data de aceitação e da apresentação do correspondente documento de cobrança, prevalecendo o que ocorrer por último.

**15.3.** A CONTRATADA deverá comprovar a regularidade trabalhista e social, mediante a apresentação dos comprovantes de recolhimento dos respectivos encargos de FGTS e INSS, sem prejuízo do disposto no item 11.1.7.

## **16. REAJUSTAMENTO DE PREÇOS**

**16.1.** A revisão de preços poderá ser realizada por iniciativa da PPSA ou mediante solicitação da CONTRATADA, quando ocorrer fato imprevisível ou previsível, porém, de consequências incalculáveis, retardador ou impeditivo da execução do contrato, ou ainda em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, que onere ou desonere as obrigações pactuadas no contrato, sendo, porém, vedada nas hipóteses em que o risco seja alocado à CONTRATADA nos termos da Cláusula de Matriz de Riscos, respeitando-se o seguinte:

- a) A CONTRATADA deverá formular à PPSA requerimento para a revisão do contrato, comprovando a ocorrência do fato gerador;
- b) A comprovação será realizada por meio de documentos, tais como, atos normativos que criem ou alterem tributos, lista de preço de fabricantes, notas fiscais de aquisição de matérias-primas, de transporte de mercadorias, alusivas à época da elaboração da proposta ou do último reajuste e do momento do pedido de revisão; e
- c) Com o requerimento, a Contratada deverá apresentar planilhas de custos unitários, comparativas entre a data da formulação da proposta ou do último reajuste e o

 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

momento do pedido de revisão, contemplando os custos unitários envolvidos e evidenciando o quanto o aumento de preços ocorrido repercute no valor pactuado.

**16.2.** Independentemente de solicitação, a PPSA poderá convocar a CONTRATADA para negociar a redução dos preços, mantendo o mesmo objeto contratado, na quantidade e nas especificações indicadas na proposta, em virtude da redução dos preços de mercado, ou de itens que compõem o custo, cabendo ao CONTRATADA apresentar as informações solicitadas pela PPSA.

**16.3. Reajustamento de Preços:**


**16.4.** Será admitido o reajuste dos preços, na forma da lei, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data limite de apresentação de propostas, mediante aplicação, sobre os preços, da variação acumulada do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI na impossibilidade, por qualquer motivo, de utilização do ICTI, adotar-se-á, para fins de cálculo do reajuste, outro índice publicado por instituição idônea, a critério da PPSA, e que melhor reflita a inflação ocorrida no período. A eventual utilização de outro índice, na forma aqui prevista, não representa a renúncia da adoção do ICTI, o qual poderá ser utilizado em reajuste futuro.

**16.5.** Os reajustes serão formalizados por meio de Apostilamento.

**17. INFORMAÇÕES RELEVANTES FORMULAÇÃO DE PROPOSTA**

**17.1.** A proposta de preço das licitantes deverá conter o valor integral da contratação referente ao valor global, período de 60 (sessenta) meses, bem como o valor mensal conforme a tabela abaixo:

ID	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	QUANT.	UN	VALOR UNITÁRIO (MENSAL)	VALOR GLOBAL (60 MESES)
----	----------------------	--------	----	-------------------------	-------------------------

 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

1	Serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial com serviços de Suporte Especializado.	1	Mês	R\$	R\$
2	Serviços Eventuais de Service Desk, sob demanda, fora do horário de atendimento da PPSA.	Até 40	Horas	R\$	R\$


**Tabela 7 – Planilha de Preços**

**17.2.** A proposta de preços deverá ter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias corridos a partir da data da sessão pública.

**17.3.** Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas direta e indiretamente envolvidas na execução dos serviços, tais como: transporte, seguros, salários, encargos sociais, encargos fiscais e taxas comerciais, impostos, taxas de contribuição, tarifas públicas e quaisquer outros custos, quando aplicáveis, necessários ao integral cumprimento do objeto contratado. Deverão estar contidos ainda todos os custos marginais referentes aos profissionais eventualmente designados para a prestação dos serviços, tais como: deslocamentos, hospedagens, treinamentos, etc.

**17.4.** Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho, a fiscalização do contrato não envolverá a análise de Planilha de Custos e Formação de preços, incluindo a quantidade mínima, os perfis ou a base salarial dos profissionais envolvidos na prestação do serviço.

**17.5.** A vinculação aos resultados pretendidos será observada exclusivamente por meio do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço previamente estabelecidos, sendo uma atribuição exclusiva da CONTRATADA a distribuição, controle e supervisão dos serviços.

 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

## **18. DAS DECLARAÇÕES E GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO**

**18.1.** A CONTRATADA declara que está ciente e entende os termos da legislação anticorrupção brasileira, especialmente da Lei nº 12.846/2013, do Decreto nº 8.420/2015, da Lei nº 13.303/2016 e do Decreto nº 8.945/2016, bem como de outras normas anticorrupção constantes do ordenamento jurídico.

**18.2.** A CONTRATADA declara que está ciente e entende a incidência e as consequências da incidência da legislação anticorrupção sobre o objeto do presente contrato e se compromete a abster-se da prática de atos que constituam violação aos normativos supramencionados.

**18.3.** A CONTRATADA se obriga, por si e por seus administradores, diretores, empregados e agentes, bem como por sócios que venham a agir em seu nome, a conduzir suas práticas comerciais, durante a consecução do presente contrato, de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis.


**18.4.** Na execução do contrato, nem a CONTRATADA, nem qualquer de seus administradores, diretores, empregados e agentes, bem como sócios que venham a agir em seu nome, devem dar, oferecer, pagar, prometer pagar, ou autorizar o pagamento, direto ou indireto, de dinheiro ou coisa de valor a qualquer pessoa física ou jurídica com a finalidade de influenciar ato ou decisão de qualquer pessoa física ou jurídica, ou para assegurar vantagem indevida, ou que violem as disposições dessa cláusula ou da legislação brasileira.

**18.5.** A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, comunicar alteração na direção ou gestão da empresa, bem como comunicar qualquer ilícito em que esteja envolvida.

**18.6.** Caso não possua um código de conduta próprio ou normativo com a mesma finalidade, a CONTRATADA declara, por si e por seus administradores, diretores, empregados e agentes, bem como por sócios que venham a agir em seu nome, que tem conhecimento, concorda e que agirá de acordo com os termos do Código de Conduta e Integridade da PPSA, parte integrante do contrato.

**18.7.** Link: Código de Conduta e Integridade da PPSA:

[http://www.presalpetroleo.gov.br/ppsa/conteudo/codigo\\_conduta\\_integridade.pdf](http://www.presalpetroleo.gov.br/ppsa/conteudo/codigo_conduta_integridade.pdf)

 <b>Pré-sal Petróleo</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

**18.8.** Em caso de subcontratação, a CONTRATADA compromete-se a exigir dos subcontratados o cumprimento das obrigações dessa cláusula.

**18.9.** A CONTRATADA declara que:

- a) não violou, está violando ou violará os termos dessa cláusula; e
- b) conhece as consequências de tal violação.

**18.10.** O descumprimento dessa cláusula pela CONTRATADA poderá ensejar a rescisão imediata do presente instrumento, independentemente de prévia notificação, sem prejuízo das demais penalidades previstas nesse contrato.


## **19. CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES**

**19.1.** Todas as informações decorrentes da prestação dos serviços relacionados ao objeto contratual serão consideradas “*Informações Confidenciais*” e serão objeto de sigilo, salvo se expressamente estipulado em contrário pela PPSA.

**19.2.** A CONTRATADA se compromete a guardar confidencialidade e a não utilizar qualquer tipo de Informação Confidencial para propósitos estranhos àqueles definidos neste Termo de Referência e no contrato celebrado.

**19.3.** A CONTRATADA se compromete a adotar as medidas necessárias para que seus administradores, empregados, prepostos ou prestadores de serviço, conforme o caso, que estejam, direta ou indiretamente, envolvidos com a prestação dos serviços contratados e que precisem conhecer a Informação Confidencial, mantenham sigilo sobre ela, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas deste item 19 sejam efetivamente observadas, apresentando a PPSA as declarações nesse sentido.

**19.4.** A obrigação de confidencialidade é permanente e se manterá em vigor durante o prazo de vigência do contrato celebrado e após o seu término.

 <b>Pré-sal</b> Petróleo	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

**19.5.** A divulgação de qualquer Informação Confidencial somente será possível, mediante prévia e expressa autorização por escrito da PPSA ou quando requerida pelas Autoridades Governamentais, Administrativas e/ou Judiciárias e, nesses casos, a CONTRATADA deverá reportar o fato imediatamente à PPSA.


**19.6.** O não cumprimento da obrigação de confidencialidade estabelecida neste item 19 sujeitará a contratada ao pagamento das perdas e danos comprovadamente sofridos pela PPSA, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis decorrentes de sua violação.

**19.7.** A CONTRATADA obriga-se a devolver, à PPSA, todo material e arquivos que contenham Informações Confidenciais tão logo sejam solicitados, ou ocorra a rescisão, ou o término da vigência do contrato celebrado.

## **20. MATRIZ DE RISCOS**

**20.1.** Tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual, mediante a alocação do risco à parte com maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo, os riscos decorrentes da relação contratual foram identificados na Matriz de Riscos constante no Anexo I deste Termo de Referência, na qual, sem prejuízo de outras previsões contratuais, são estabelecidos os respectivos responsáveis.

**20.2.** É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados na Matriz de Riscos como de responsabilidade da CONTRATADA.

 <b>Pré-sal</b> Petróleo	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	
<b>Título:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado, no âmbito da Pré-sal Petróleo S.A. – PPSA (PPSA).	<b>Número:</b> TR.DAFC.010/2023	
	<b>Emissão:</b> 03/07/2023	

## 21. ANEXOS

**21.1.** Anexo I - Matriz de Risco.

**21.2.** Anexo II – Catálogo de Serviços.

Rio de Janeiro, 03 de julho de 2023.

**Elaborado por:**

**Aprovado por:**

**Gustavo Falquer Macabu**

**Samir Passos Awad**

**Gerente de Tecnologia da Informação**

**Diretor de Administração, Finanças e Comercialização**