

Proc. Administrativo 621/2023

De: Alexandre S. - GETIN

Para: CAAS - Coordenação de Apoio Administrativo e de Suprimentos

Data: 14/03/2023 às 15:54:17

Setores (CC):

CAAS

Setores envolvidos:

GETIN, DIRAF, CAAS, DIPRE, SEGE, ASJUR, ASLIC, ASCIP, DITEC, GETIN, GASUP, CAAS, ASJUR, ASLIC, SEDIR

SC 2953 - Service Desk

Prezados,

Informo que existe uma nova solicitação de compra cadastrada no ERP de número: 2953

—

Alexandro Almeida Souza
Gerente de TI

Anexos:

Memorial_Descritivo_Service_Desk.pdf

ANEXO I - (MEMORIAL DESCRITIVO)

1.0 - DO OBJETO

Contratação de serviços de empresa especializada em Tecnologia da Informação (TI), para compor as equipes técnicas de níveis 1º e 2º da Central de Serviços (Service Desk), conforme especificações técnicas detalhadas neste edital e seus anexos.

Item	Descrição	Quant	Valor Mensal
1	SERVIÇO DE OPERAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI	24 MESES	

Os salários brutos a serem pagos não poderão ser inferiores ao estabelecido na Convenção Coletiva da Classe.

As propostas deverão ser elaboradas e informadas com o VALOR MENSAL.

ANEXO II – PROJETO BÁSICO 1 - DEFINIÇÃO DO OBJETO

1 - DEFINIÇÃO DO OBJETO

A presente licitação tem por objeto a contratação de uma empresa especializada em serviços de Tecnologia da Informação (TI), para compor as equipes técnicas de níveis 1º e 2º da Central de Serviços (Service Desk), para prover os seguintes serviços:

Suporte técnico aos usuários da SERGAS;

Administração de servidores Windows e Linux;

Administração e manutenções preventivas e corretivas na infraestrutura de TI;

Promover o restabelecimento da operação normal dos serviços, minimizando o impacto causado por eventuais falhas na área de TI, visando a continuidade do negócio da SERGAS. Assim, para cumprir todas as atividades previstas, o CONTRATADO deverá empregar esforços de analistas certificados pelos fabricantes dos produtos utilizados pela SERGAS.

2 - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A Central de Serviços (Service Desk) deverá atuar como ponto central de contato com o usuário, sendo organizada em dois níveis de atendimento:

Tabela 1 – Descrição dos níveis de atendimento

Central de Serviços	
1º Nível	Equipe de Help Desk
2º Nível	Equipe de Hardware e Software

O 1º nível deverá acompanhar todo o ciclo de vida do chamado, sendo responsável por manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento. A equipe de atendimento de primeiro nível deverá realizar todo o atendimento de forma presencial, seguindo a jornada de trabalho da **SERGAS, 40h semanais**.

O 2º nível deverá realizar o atendimento especializado de modo a solucionar os chamados, de forma presencial e com carga horária de **20h semanais**.

Nos casos em que for solicitada a execução de serviços em horários não previstos no Projeto Básico, o CONTRATADO deverá fazer uso de Banco de Horas.

2.1– CATALOGOS DE SERVIÇOS

Tabela 2 – Catálogo de Serviços da Central de Atendimento

DESCRIÇÃO	PRAZO DE EXECUÇÃO
Instalação de toquem e/ou marcar, com certificado digital.	1h
Atendimento e suporte técnico de informática por telefone ou e-mail.	10 min
Identificação, instalação, configuração, manutenção (preventiva e reativa), substituição, remoção, remanejamento de hardware (ex.: impressoras locais e em rede, scanners e projetores), componentes, insumos e interconexão destes em rede, incluindo equipamentos de vídeo conferência e novas tecnologias que surjam.	2h
Solução de dúvidas e problemas relacionados a hardware e software.	1h
Instalação de equipamentos para atender a SERGAS em eventos externos.	4h
Instalação, configuração, customização, remoção e atualização de softwares.	1h
Instalação e configuração sistemas operacionais.	2h
Criação e configuração de perfil do usuário para acesso à rede corporativa.	1h
Backup de arquivos em computadores de usuários, quando necessário e/ou solicitado.	4h
Recuperação de arquivos e partições.	3 dias
Configuração de domínio em desktops e notebooks.	1h
Instalação e configuração de equipamentos de comunicação nos notebooks.	1h
Configuração de aparelhos smartphone e outros dispositivos móveis para acessibilidade aos serviços de rede e novas tecnologias.	1h
Esclarecimento de dúvidas e apoio aos usuários no uso de softwares.	1h
Suporte a sistemas operacionais e programas, visando à maximização do aproveitamento dos recursos, segurança e desempenho.	1h
Registro e acompanhamento das solicitações de serviços de forma proativa até seu encerramento.	Diariamente
Controle da agenda de solicitações de equipamentos de projeção de imagens e de notebooks.	Diariamente
Controle da saída e recebimento de equipamentos de informática, em concordância com os procedimentos estabelecidos com o setor de patrimônio da SERGAS.	Sob Demanda
Agendamento com a SERGAS no que se refere às mudanças no parque tecnológico que provoquem impacto nas atividades desempenhadas pelos usuários.	Sob Demanda
	Sob Demanda

Acompanhamento aos serviços de garantia e/ou manutenção em equipamentos de informática contratados de outras empresas.	
Atualização de inventário de hardware e software.	Sob Demanda
Organização, cadastro e controle dos equipamentos do parque de informática (inclusive laboratório).	Diariamente
Apoio em elaboração de especificação técnica para possíveis aquisições.	Sob Demanda
Preenchimento de guias de movimentação para equipamentos.	Sob Demanda
Cumprimento do fluxo de trabalho definido pelo edital, com adequado encaminhamento de demandas para os níveis de atendimento definidos.	Diariamente
Criação e atualização de procedimentos e check-list.	Sob Demanda
Execução de outras tarefas de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do serviço, sendo estas comunicadas previamente pela SERGAS para que o CONTRATADO possa se preparar para o atendimento destes novos serviços.	Sob Demanda
Auxiliar na elaboração de especificação técnica para possíveis aquisições de componentes.	Sob Demanda

2.2 OUTROS SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA:

- Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de sistemas e serviços;
- Manter manuais e procedimentos, relacionados às atividades contratadas, atualizados e completos;
- Proceder com testes de vulnerabilidades, nos equipamentos de informática, conforme as práticas de segurança da informação;
- Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e equipamentos;
- Elaborar, em conjunto com analistas da SERGAS, planos de implantação, de migração e de testes que possam afetar outras áreas da empresa;
- Efetuar todos os check-lists que forem solicitados pela GETIN, na periodicidade que for solicitada;
- Administração de Sistema Operacional Windows Server e Linux;
- Configuração e gerenciamento de serviços de rede Windows e Linux;
- Monitoramento dos serviços e funcionamento dos servidores e demais ativos de TI;
- Criação das rotinas de backup e restauração dos dados armazenados nos servidores;
- Acomodação das mídias de backup em local designado pela gerência da empresa;
- Controle, análise de desempenho e monitoração da rede;
- Criação e manutenção de contas de acesso à rede, e-mail;
- Instalar hardware e software nas estações de trabalho e servidores;
- Auxiliar os usuários na utilização de softwares;
- Auxiliar os usuários no backup de dados dos pessoais;
- Instalação e suporte de ferramentas de escritório: ferramentas de apresentação, edição de textos, planilhas, clientes de correio eletrônico;
- Detectar e remover vírus de programas;
- Montar laboratórios para cursos e salas de reuniões com projetores;
- Manutenção básica em desktops, notebooks e impressoras;
- Manutenção preventiva e corretiva em hardware e software;
- Digitalização de documentos e imagens;
- Gerenciamento de estoque e reserva de equipamentos, cartucho de impressoras e suprimentos;

- Disponibilizar cronograma de atividades, bem como seu status, para conhecimento das gerências e diretorias;
- Instalação, manutenção e configuração de Windows Server e serviços (Active Directory, DHCP, WINS, DNS, DFS-R, entre outros);
- Instalação, configuração e resolução de problemas no Windows server e seus principais serviços;
- Análise de performance e ajustes de configurações;
- Instalação, manutenção e configuração de Sistemas operacionais Linux e derivados;
- Instalação, configuração e resolução de problemas no Linux e seus principais serviços;
- Análise de performance e ajustes de configurações;
- Instalação, manutenção e configuração de WSUS (Windows Update Service);
- Instalação, configuração e resolução de problemas na infraestrutura do WSUS contemplando servidores downstream e upstream;
- Configuração do Active Directory para funcionamento da solução dentro das melhores práticas;
- Configuração de relatórios sobre o status dos computadores do parque de TI;
- Instalação e configuração de Soluções de armazenamento da HP /DELL;
- Integração física dos componentes de hardware das soluções de armazenamento;
- Atualização de firmware dos componentes da solução;
- Configuração da integração da unidade de armazenamento com o parque de servidores existente;
- Adição de novos componentes (lâminas, memória, switches etc.) na solução existente;
- Configuração da rede corporativa:
- Segmentação da rede (VLANs);
- Configuração de Link Aggregations;
- Configuração de listas de controles de acesso (ACLs);
- Instalação e configuração de Hyper-V;
- Integração da solução de virtualização com as redes ethernet e SAN;
- Conversão de servidores físicos para virtuais;
- Configuração de cluster para File Server;
- Configuração de cluster para Impressão;
- Instalação, configuração e resolução de problemas;
- Instalação de novos ambientes de banco de dados (produção, teste, contingência)
- Ajustes de performance
- Instalação e configuração de Solução de backup;
- Integração física dos componentes de hardware da unidade de backup;
- Atualização de firmware dos componentes da solução;
- Configuração da integração da unidade de backup com a rede ethernet e SAN;
- Elaboração de documentos técnicos:
- Elaboração de documentos contendo todas as configurações existentes no ambiente do cliente;
- Criação de diagramas de rede;
- Criação de diagramas de rack contendo a imagem real dos servidores;
- Realização de treinamentos Hands-On:
- Treinamentos sobre todas as soluções acima, tendo como base um documento final produzido de acordo com o ambiente do cliente;
- Executar outras tarefas correlatas de mesma natureza e complexidade.

A descrição das atividades acima não é exaustiva, assim, a SERGAS poderá modificar ou excluir as atividades previstas, como também incluir novas que venham contribuir para o melhor atendimento dos serviços.

3 REQUISITOS OBRIGATÓRIOS

O CONTRATADO deverá disponibilizar no mínimo **03 (três) profissionais** durante todo o período de vigência do Contrato para compor as equipes de 1º Nível e 2º Nível. Estes deverão cumprir as normas, regulamentos, horário de trabalho e programas institucionais da SERGAS.

Apresentar toda a documentação dos profissionais em até 05 (cinco) dias após a finalização do processo licitatório.

A equipe deverá iniciar as atividades em até 10 (dez) dias após a finalização do processo licitatório.

3.1 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EXIGIDA E CERTIFICAÇÕES

Analistas de Suporte da equipe de 1º Nível:

Conhecimentos Técnicos:

Sistema operacional: MS-Windows e Linux, para estações de trabalho;

Software de escritório: MS-Office;

Rede local de computadores;

Formação:

Nível superior ou Pós-graduação na área Tecnologia da Informação.

Experiência:

Mínima de **2 (dois) anos**.

Habilidades:

Trabalho em equipe, relacionamento interpessoal, raciocínio lógico, criatividade, capacidade analítica, capacidade de negociação, comunicação e sociabilidade.

Analista de Suporte da equipe de 2º Nível:

Conhecimentos Técnicos:

Microsoft Hyper-V, Windows Server, Linux, Roteadores, Firewall,

Antivírus, Softwares de backup;

Formação:

Nível superior ou Pós-graduação na área Tecnologia da Informação.

Experiência:

Mínima de **4 (quatro) anos**.

Habilidades:

Trabalho em equipe, relacionamento interpessoal, raciocínio lógico, criatividade, capacidade analítica, capacidade de negociação, comunicação e sociabilidade.

A equipe técnica deverá possuir no mínimo seguintes certificações:

- Microsoft Certified Solutions Associate para Windows Server 2016 ou superior;
- ITIL Foundation;
- Kaspersky Certified Systems Engineer;

- Fortinet – NS3 Security Associate ou superior;
- Intelbras – Sistemas Avançados de CFTV/IP;
- Microsoft 365 Certified: Microsoft 365 Fundamentals;
- Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate;
- Cloud Infrastructure and Services Associate (EMCCIS);
- Fundamentos na Lei Geral de Proteção de Dados
- Certificação em Segurança da Informação (ISO 27001, NIST, CIS)
- Comprovação do tempo de experiência.

3.2 - JUSTIFICATIVA PARA AS EXIGÊNCIAS DE CERTIFICAÇÕES

A exigência de certificações, visa assegurar a manutenção e implementação de serviços conforme recomendações dos fabricantes, garantindo maior segurança e integridade ao ambiente de TI. A apresentação das certificações emitidas pelos fabricantes e pelos demais tomadores de serviço, constituem a única garantia da SERGAS de que o futuro CONTRATADO detém as reais condições de realização dos serviços, com a qualidade técnica exigida pela SERGAS.

3.3 - NÍVEIS DE SERVIÇO ACORDADOS (SLA)

Tabela 3 – Níveis de Impacto e Tempo de Solução

Impacto	Tempo de Solução	Descrição
1	2 horas consecutivas	Serviço indisponível
2	4 horas consecutivas	Serviço impactado, funcionando com graves restrições ou usuários consegue fazer uso do serviço com graves restrições.
3	6 horas úteis	Serviço impactado, funcionando com pequenas restrições ou usuário consegue fazer uso da ferramenta com pequenas restrições.
4	8 horas úteis	Outros tipos de incidentes/requisições, mudanças de padrão.
5	16 horas úteis	Outros tipos de ocorrências e dúvidas.

4 Política de confidencialidade

A empresa contratada deverá garantir a confidencialidade das informações da empresa contratante a que tiver acesso durante a prestação dos serviços de suporte de TI.

Proc. Administrativo 1- 621/2023

De: Walter A. - CAAS

Para: GETIN - Gerente - A/C Alexandro S.

Data: 11/04/2023 às 15:21:05

Setores (CC):

GETIN, ASCIP, GETIN

Prezados

Segue documentação para emissão de parecer técnico.

—

Walter Luiz Sobral Almeida

Assistente - COSUP

Anexos:

02_Mapa_de_cotacoes_3_.pdf

03_Resposta_Sertec.pdf

04_Proposta_SERTEC_1.pdf

05_Resposta_Gestor_Proposta_Stefanini.pdf

06_Email_Stefanini.pdf

06_Proposta_Stefanini.pdf

Declinio_Update.pdf

EMAIL_COTACAO.pdf

EMAIL_COTACAO_2.pdf

Email_cotacao_3.pdf

MD_SERGAS_Service_Desk.pdf

SC_2953.pdf

Assinado digitalmente (anexos) por:

Assinante	Data	Assinatura	
Walter Luiz Sobral Almeida	11/04/2023 15:24:38	1Doc	WALTER LUIZ SOBRAL ALMEIDA CPF 575.XXX.XXX-8...
Walter Luiz Sobral Almeida	11/04/2023 16:16:12	1Doc	WALTER LUIZ SOBRAL ALMEIDA CPF 575.XXX.XXX-8...
Nelson Tavares Dos Santos ...	11/04/2023 16:30:16	1Doc	NELSON TAVARES DOS SANTOS SOBRINHO CPF 021.X...
Gustavo Lima Cruz	11/04/2023 17:10:51	1Doc	GUSTAVO LIMA CRUZ CPF 924.XXX.XXX-00
Alexandro Almeida Souza	11/04/2023 17:29:21	1Doc	ALEXANDRO ALMEIDA SOUZA CPF 835.XXX.XXX-87
Victor Santos Valeriano	12/04/2023 09:44:25	1Doc	VICTOR SANTOS VALERIANO CPF 960.XXX.XXX-15

Para verificar as assinaturas, acesse <https://sergas.1doc.com.br/verificacao/> e informe o código: **CB48-9B90-DA90-C4CC**

Item	Qtd Cotada	Und	Produto		Ultima Compra												Solicitação				
			Forneccor	SERGAS	Data	Qtd.	Und.	Preço	Valor	Fornecedor	Melhor	Negociado	Qtd	Fornecedor							
			IPi	ICM	DES	IPi	ICM	DES	IPi	ICM	DES	IPi	ICM	DES							
1	1,00	SER	10.02.27.0002 - HELP DESK EM INFORMATICA												31/03/2023	1,0000	SER	18.674,12	18.674,12	COMPULAB	00002953
Produto Alt.																					
Qtd. Disponível			1,0000																		
Preço Proposto			684.000,0000																		
Valor Proposto			684.000,00																		
Impostos/Desc.																					
Marca																					
Cond. Pagamento			10 DIAS DA																		
Prazo Entrega			2																		
															Motivo: MENOR PREÇO			1,0000		SERGIPE GAS S/A - SERGAS	

RESUMO																			
Proposta inicial		684.000,00																	
Qtd. Itens	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros Valores		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Desconto		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Proposta		684.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Prazo Médio Pag.	10																		
Total Valor Presente		684.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Contato																			
Maior Prazo Entrega	2																		
Cond. Pagamento	10 DIAS DA ENTREGA																		

Observação Geral:												CONTA ORÇAMENTÁRIA								DISTRIBUIÇÃO	
		Conta		Descrição								Total Previsto		Saldo		%		R\$			

Re: Solicitação de Orçamento - Service Desk (SERGAS)

Sertec Tecnologia <sertec4330@gmail.com>

Qui, 30/03/2023 14:45

Para: Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

 1 anexos (490 KB)

Proposta_SERGAS_1.pdf;

Boa tarde!

Segue em anexo proposta comercial.

Estamos à disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,

+55 (79) 9.9941-3815

On Tue, Mar 21, 2023 at 5:37 PM Cotação <cotacao@sergipegas.com.br> wrote:

Boa tarde! Prezado Fornecedor,

Solicitamos apresentar à Sergipe Gás S/A - SERGAS, **até 28/03/2023 (terça-feira) às 17:00hs**, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" abaixo descritos" ou "Conforme documentos anexados, incluindo:

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 30 (trinta) dias corridos, contados à partir da chegada do produto na dependência da SERGAS;
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;
- **Será exigida a assinatura na Autorização de Fornecimento.**
- **Qualquer dúvida referente ao processo, favor encaminhar para Karina Mendonça (karina@sergipegas.com.br) com cópia para suprimentos@sergipegas.com.br**

1.SERVICE DESK, CONFORME MEMORIAL DESCRITIVO ANEXO.

OBS: * Ressaltamos que, conforme estabelece o art.29, II, da Lei nº 13.303/2016, é dispensável a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para outros serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);

*** Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o e-mail comunicando.**

Atenciosamente,

Aline Maria Gois da Paixão Santos

Assistente Organizacional - GASUP/CAAS

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640
TEL.: (79) 3243-8500 | FAX: (79) 3243-8508
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976
www.sergipegas.com.br

Proposta

SERGAS – Sergipe Gás Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco Aracaju – SE Brasil CNPJ: 86.809.043/0001-38	SERTEC Av. Hermes Fontes, 2064, loja 17, andar 2, Luzia Aracaju – SE Brasil CNPJ: 49.324.891/0001-20
---	--

Produto

1. Serviços Especializados

Contratação de mão de obra para Service Desk, incluindo realização das rotinas exigidas, atendimento help desk com recursos presenciais para suporte de todo o catálogo de serviços e demais incidentes, de acordo com Memorial Descritivo.

Descrição	Valor Unitário	Valor Total
Service Desk	28.500,00	R\$ 684.000,00

Outras informações

A proposta em questão contempla todas as exigências técnicas, trabalhistas, fiscais e demais pontos apresentados no Memorial Descritivo, enfatizando o atendimento de acordo com o SLA proposto e executados por profissionais certificados conforme pré-requisitos. Realização de rotinas periódicas, e base de conhecimento (manuais, vídeo procedimentos, etc.) atualizados para uso das equipes SERTEC e SERGAS (Getin). Forma de pagamento mensal e com vencimentos a serem definidos entre as partes. Faturamento simples e unificado. Implantação até 10 dias após assinaturas do contrato.

RE: Solicitação de Orçamento - Service Desk (SERGAS)

Alexandro Almeida Souza <sandro@sergipegas.com.br>

Qua, 29/03/2023 17:08

Para: Aline Maria Gois da Paixão Santos <aline.santos@sergipegas.com.br>

Cc: Alan Vasconcelos Andrade <alan.vasconcelos@sergipegas.com.br>; Nelson Tavares dos Santos Sobrinho <nelson.sobrinho@sergipegas.com.br>

Prezados,

A proposta atende às nossas necessidades, no entanto, ultrapassa nossa capacidade financeira.

Att,



Alexandro Almeida Souza

Gerente de TI - GETIN

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640
TEL.: (79) 3243-8500 | RAMAL: 8540
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976
www.sergipegas.com.br

De: Aline Maria Gois da Paixão Santos <aline.santos@sergipegas.com.br>

Enviado: quarta-feira, 29 de março de 2023 16:46

Para: Alexandro Almeida Souza <sandro@sergipegas.com.br>

Cc: Alan Vasconcelos Andrade <alan.vasconcelos@sergipegas.com.br>; Nelson Tavares dos Santos Sobrinho <nelson.sobrinho@sergipegas.com.br>

Assunto: ENC: Solicitação de Orçamento - Service Desk (SERGAS)

Boa tarde! Prezados,

Para a contratação do service desk, recebemos apenas essa proposta. Por gentileza avaliem a proposta e informem se a mesma está válida.

Atenciosamente,



Aline Maria Gois da Paixão Santos

Assistente Organizacional - GASUP/CAAS

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640
TEL.: (79) 3243-8500 | FAX: (79) 3243-8508
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976
www.sergipegas.com.br

De: Andre Luiz Da Silva Nery <alnery@stefanini.com>

Enviado: terça-feira, 28 de março de 2023 15:49

Para: Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

Assunto: RE: Solicitação de Orçamento - Service Desk (SERGAS)

Aline, boa tarde!

Me confirma o recebimento e se o documento esta abrindo por favor.

Atenciosamente,



ANDRE LUIZ DA SILVA NERY

Executivo de Negócios Digitais

(71) 3011-9992

(71) 99642-4111

www.stefanini.com



De: Andre Luiz Da Silva Nery <alnery@stefanini.com>

Enviado: terça-feira, 28 de março de 2023 15:31

Para: cotacao@sergipegas.com.br <cotacao@sergipegas.com.br>

Assunto: RE: Solicitação de Orçamento - Service Desk (SERGAS)

Aline, boa tarde!

Tudo bem? Encaminho em anexo proposta da Stefanini em referência ao processo de **SERVICE DESK**.
Dúvidas ou esclarecimento estou a disposição.

Atenciosamente,



ANDRE LUIZ DA SILVA NERY

Executivo de Negócios Digitais

(71) 3011-9992

(71) 99642-4111

www.stefanini.com



De: Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

Enviada em: terça-feira, 21 de março de 2023 17:37

Para: Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

Assunto: Solicitação de Orçamento - Service Desk (SERGAS)

Você não costuma receber emails de cotacao@sergipegas.com.br. [Saiba por que isso é importante](#)

[EXTERNAL EMAIL]

Boa tarde! Prezados Fornecedores,

Solicitamos apresentar à Sergipe Gás S/A - SERGAS, **até 28/03/2023 (terça-feira) às 17:00hs**, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" abaixo descritos" ou "Conforme documentos anexados, incluindo:

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 30 (trinta) dias corridos, contados à partir da chegada do produto na dependência da SERGAS;
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;

- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;
- **Será exigida a assinatura na Autorização de Fornecimento.**
- **Qualquer dúvida referente ao processo, favor encaminhar para Karina Mendonça (karina@sergipegas.com.br) com cópia para suprimentos@sergipegas.com.br**

1. SERVICE DESK, CONFORME MEMORIAL DESCRITIVO ANEXO.

OBS: * Ressaltamos que, conforme estabelece o art.29, II, da Lei nº 13.303/2016, é dispensável a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para outros serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);

*** Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o e-mail comunicando.**

Atenciosamente,

Aline Maria Gois da Paixão Santos

Assistente Organizacional - GASUP/CAAS



Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco

Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640

TEL.: (79) 3243-8500 | FAX: (79) 3243-8508

SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976

www.sergipegas.com.br

Importante: As informações deste e-mail são confidenciais. O uso não autorizado é proibido por lei. Por favor, considere o ambiente antes de imprimir.

Important: The information on this e-mail is confidential. Non-authorized use is prohibited by law. Please Consider the Environment Before Printing.

RE: Solicitação de Orçamento - Service Desk (SERGAS)

Andre Luiz Da Silva Nery <alnery@stefanini.com>

Ter, 28/03/2023 15:50

Para: Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

 1 anexos (4 MB)

137287 - SERGAS - Alocação Analista Suporte.pdf;

Aline, boa tarde!

Me confirma o recebimento e se o documento esta abrindo por favor.

Atenciosamente,

ANDRE LUIZ DA SILVA NERY

Executivo de Negócios Digitais

(71) 3011-9992

(71) 99642-4111

www.stefanini.com

De: Andre Luiz Da Silva Nery <alnery@stefanini.com>

Enviado: terça-feira, 28 de março de 2023 15:31

Para: cotacao@sergipegas.com.br <cotacao@sergipegas.com.br>

Assunto: RE: Solicitação de Orçamento - Service Desk (SERGAS)

Aline, boa tarde!

Tudo bem? Encaminho em anexo proposta da Stefanini em referência ao processo de **SERVICE DESK**.
Dúvidas ou esclarecimento estou a disposição.

Atenciosamente,

ANDRE LUIZ DA SILVA NERY

Executivo de Negócios Digitais

(71) 3011-9992

(71) 99642-4111

www.stefanini.com

De: Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

Enviada em: terça-feira, 21 de março de 2023 17:37

Para: Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

Assunto: Solicitação de Orçamento - Service Desk (SERGAS)

[EXTERNAL EMAIL]

Boa tarde! Prezados Fornecedores,

Solicitamos apresentar à Sergipe Gás S/A - SERGAS, **até 28/03/2023 (terça-feira) às 17:00hs**, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" abaixo descritos" ou "Conforme documentos anexados, incluindo:

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 30 (trinta) dias corridos, contados à partir da chegada do produto na dependência da SERGAS;
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;
- **Será exigida a assinatura na Autorização de Fornecimento.**
- **Qualquer dúvida referente ao processo, favor encaminhar para Karina Mendonça (karina@sergipegas.com.br) com cópia para suprimentos@sergipegas.com.br**

1. SERVICE DESK, CONFORME MEMORIAL DESCRITIVO ANEXO.

OBS: * Ressaltamos que, conforme estabelece o art.29, II, da Lei nº 13.303/2016, é dispensável a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para outros serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);

*** Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o e-mail comunicando.**

Atenciosamente,

Aline Maria Gois da Paixão Santos

Assistente Organizacional - GASUP/CAAS



Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco

Bairro Farolândia, Aracaju-SE - CEP 49030-640

TEL.: (79) 3243-8500 | FAX: (79) 3243-8508

SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976

www.sergipegas.com.br

Importante: As informações deste e-mail são confidenciais. O uso não autorizado é proibido por lei. Por favor, considere o ambiente antes de imprimir.

Important: The information on this e-mail is confidential. Non-authorized use is prohibited by law. Please Consider the Environment Before Printing.



CO-CREATING SOLUTIONS
FOR A BETTER FUTURE



Alocação Analistas de Suporte

Proposta Técnica & Comercial – v1.0

ID 139736

São Paulo, 28 de Abril de 2023

Aos cuidados da **SERGAS**

Inicialmente gostaríamos de agradecer pela oportunidade de participar deste processo.

A experiência mostra que o ponto crucial à contratação de um parceiro de serviços está em sua metodologia, técnicas e ferramentas de gestão, além do comprometimento da gerência e de todos os usuários envolvidos no processo. Assim temos o prazer de apresentar a nossa proposta técnica referente ao serviço solicitado pela **SERGAS**, onde a **Stefanini** possa contribuir para que a **SERGAS** atinja os seus objetivos.

Esperamos com isto atender às suas expectativas da melhor maneira possível.

Atenciosamente,



Viviane Matos

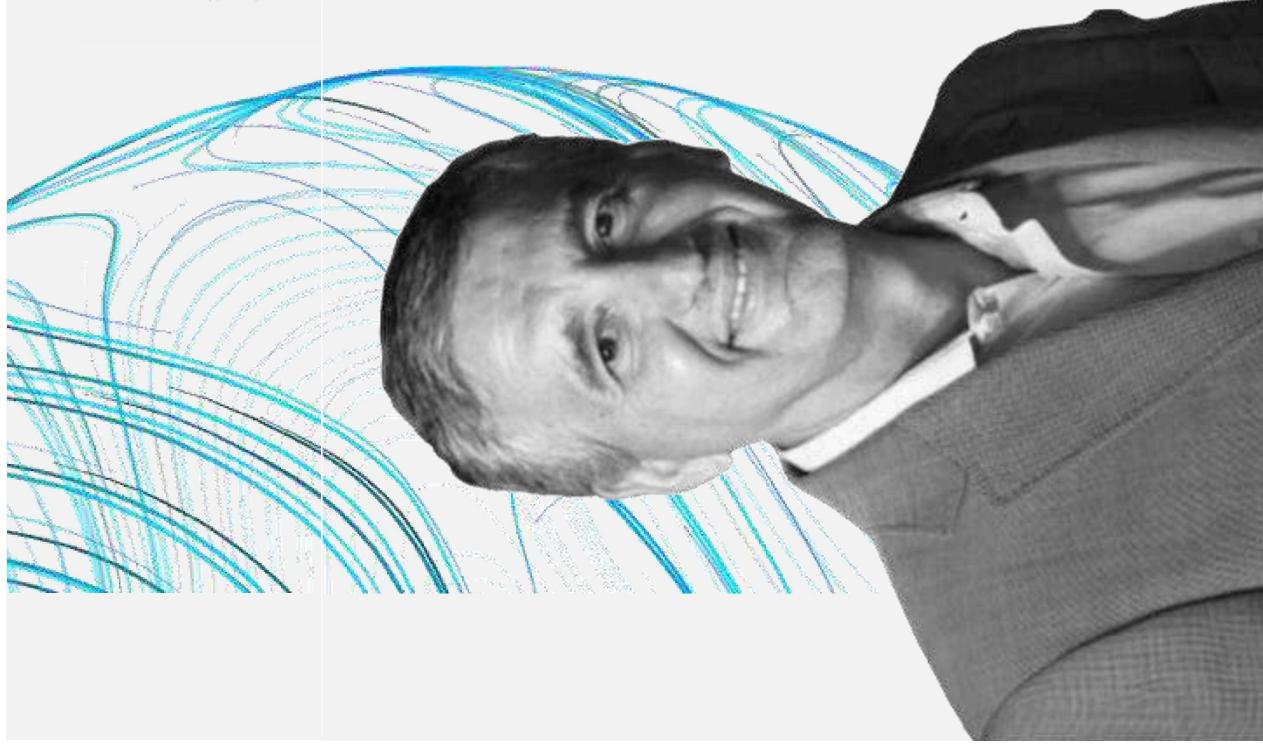
Diretoria de Comercial
vpmatos@stefanini.com



Andre Nery

Gerente de Negócios
alnery@stefanini.com





Marco Stefanini

Caro Parceiro,

Nosso propósito é orquestrar as relações entre negócios, tecnologia, e pessoas.

Na Stefanini, somos movidos por um espírito empreendedora compartilhado que nos motiva agir de forma impactante. Tornamos a transformação possível por meio de nossas jornadas proprietárias e estamos constantemente adotando e adaptando tecnologia para esta nova era digital.

Somos direcionados soluções especializadas voltadas para indústria e ofertas inovadoras que vão além dos números. Além disso, criamos uma metamorfose de negócios, orientando os clientes para as decisões certas.

Busco incansavelmente conhecimento, sempre tentando prever o próximo grande acontecimento em tecnologia, por meio da curadoria consistente de novas empresas adicionadas ao ecossistema global do Grupo Stefanini. Por meio desse esforço, temos as habilidades certas para tornar o inimaginável possível.

Nós cocriamos com os clientes, construindo negócios vivos e vencedores.

Marco Stefanini
FOUNDER & GLOBAL CEO



Por que os clientes escolhem a Stefanini?

PORQUE:

Para nós, o
impensável
é possível

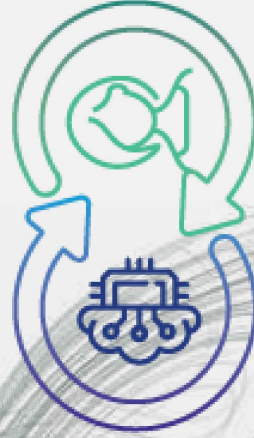
Nós fazemos
o **possível**
tangível

Tudo é
tangível
quando nós cocriamos



- Nós temos mindset empreendedor
- Nós temos um ecossistema de crescimento
- Nós somos criativos
- Nós temos o cliente como foco
- Nós somos ágeis e flexíveis

Nós obtemos
resultados



**TEMOS HUMANOS
CRIATIVIDADE TECNOLÓGICA**

STEFANINI EM NÚMEROS

Mais de
35
ANOS
no mercado



30,000
funcionários

Mais de
29
aquisições

7 AQUISIÇÕES em 2020,
2 em 2021
Todo ano desde
2009
nós adquirimos uma empresa.



Mais de
20 ANOS
entregando
soluções
de **AI**
Mais de
300 SOLUÇÕES
que criamos com
nossa SAI suite

Mais de
720,000
pessoas SEGUINDO
Stefanini nas
REDES SOCIAIS

Taxa de
2.1M
visualizações
ONLINE
por mês



91
RECONHECIMENTOS
por análises

1,010
Clientes
ativos

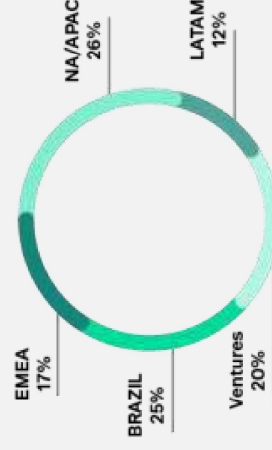
Taxa de
RETENÇÃO de
clientes é **97%**
OS 100 primeiros clientes
representam
42% da RECEITA

Média de relacionamento com o
CLIENTE é **11.7** anos

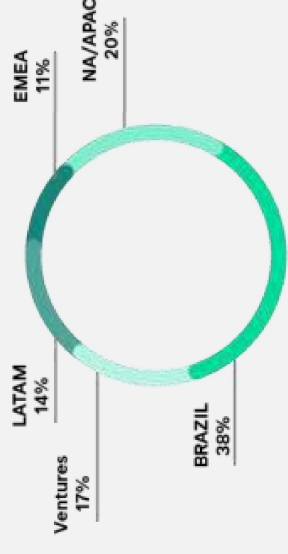
RECEITA GLOBAL POR SOLUÇÃO



RECEITA POR REGIÃO



NÚMEROS DE FUNCIONÁRIOS POR REGIÃO





Indústrias

- Serviços bancários, financeiros e seguros
- Pagamentos
- Energia e serviços públicos
- Ciências da vida e cuidados de saúde
- Energia e serviços públicos
- Comunicação
- Mídia e tecnologia
- Bens de consumo
- Manufatura e Automotiva
- Retail

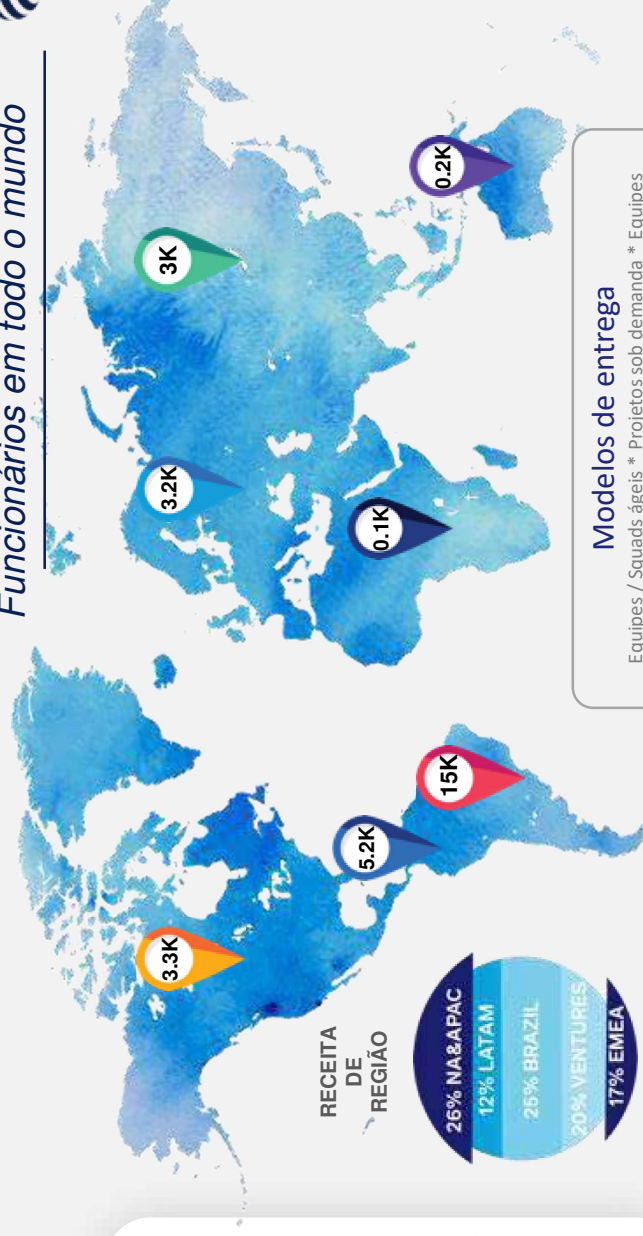
JORNADA E TRANSFORMAÇÃO

- Projete e transforme
- Desenvolva e Evolua
- Hackeando o valor

SOLUÇÕES PRINCIPAIS

- Inteligência artificial
- Automação
- Esquadrões Ágeis
- Aplicativos de próxima geração
- Análise
- Serviços na nuvem
- Local de trabalho digital, força de trabalho e infraestrutura
- Serviços Corporativos
- Marketing digital
- Cyber segurança
- Inovação como serviço

RECEITA DE REGIÃO



Modelos de entrega

Equipes / Squads ágeis * Projetos sob demanda * Equipes compartilhadas

Equipes Dedicadas * Onshore, Offshore e Nearshore

Chaves estatísticas

Digital Studio	Infrastructure Delivery Center & ADC – Application	Delivery Center
• Brazil • USA • Romania • Colombia • Mexico • Peru	• Europe • Belgium • India • Philippines • China • Australia	• NA & APAC • United States • Peru • Brazil • Mexico • Columbia • Argentina

41

Países

30K

Pessoas

44

Línguas

1,020

Cidades

U\$ 1.08 B
Receita de 2021

1,010 Clientes Ativos
62% Global / Clientes regionais

Perfil de cliente: 69% multinational –
67% revenue above US \$ 1 B

Sede SP – Brasil

Sede Regional: Cidade do México -
MX Southfield – EUA e Bruxelas - BE

97% de satisfação do cliente
11.7 media de anos de relacionamento
com o cliente

Reconhecido em 91 relatórios por:

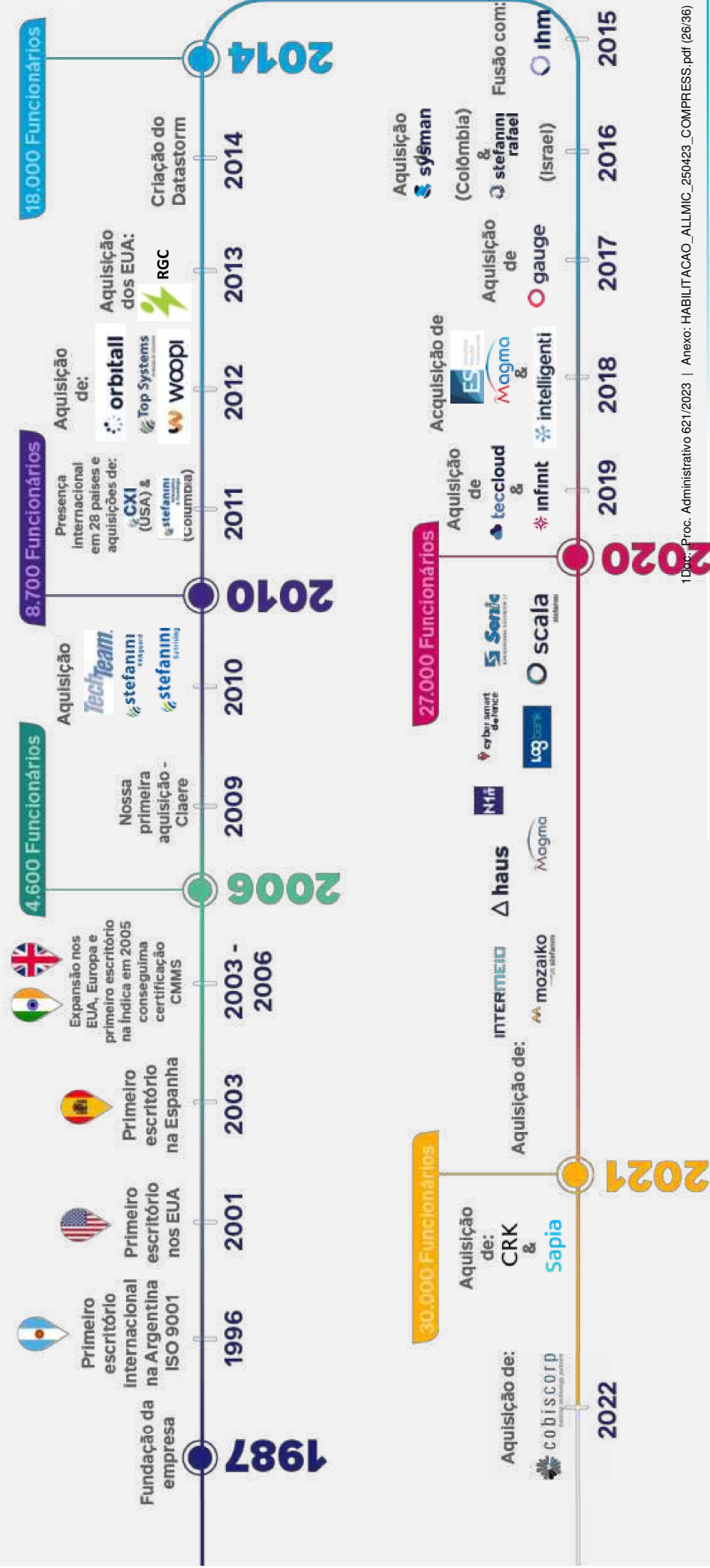


1Doc: Proc. Administrativo 621/2023 | Anexo: HABILITACAO_ALLMIC_250423_COMPRESS.pdf (25/36)

24/514

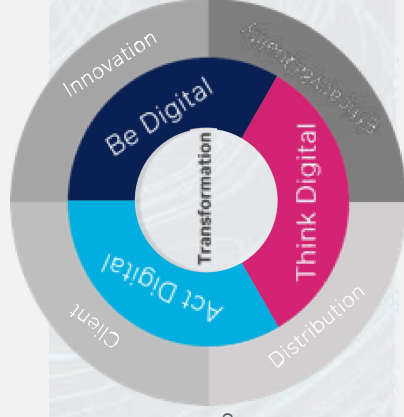
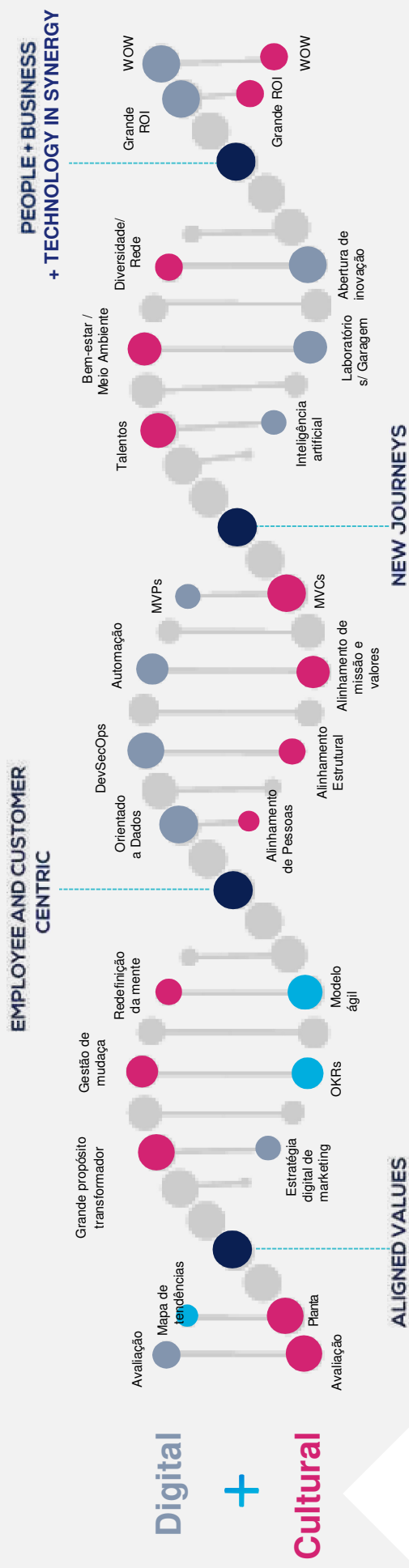
Lucrativo e crescente ano a ano desde a nossa criação em 1987

NOSSA HISTÓRIA: UM INSTANTÂNEO DE CRESCIMENTO



INOVAÇÃO É A CAPACIDADE DE TORNAR O IMPENSÁVEL POSSÍVEL

Essa mentalidade nos permite repensar do zero e criar mudanças significativas



ATO DIGITAL

Centrado no cliente

- Gerenciamento CX
- Otimização de Distribuição
- Análise
- Ferramentas de gerenciamento

PENSAMENTO DIGITAL

Simplificação de processos

- Plataforma flexível
- Automação e Simplificação de Processos
- Inteligência de Negócios e Rastreabilidade

SEJA DIGITAL

Transformação interna

- Organização Ágil
- Estratégia Digital
- Modelo de Negócios
- Integração de Ecossistemas de Colaboração e Adaptabilidade

**CONSTRUINDO A
CAPACIDADE PARA
UMA VISÃO
DIGITAL DE 360°**

SOLUÇÕES EM CLOUD



SOLUÇÕES DIGITAL WORKPLACE



PERFIL DE CLIENTES | BRASIL

Cliente Híbrido: Leal e Rentável



Clientes Ativos
591

Clientes Globais
14

Clientes Regionais
195

Clientes Multinacionais
55%

Clientes acima de US\$ 1B
52%

Clientes com mais de 10K profissionais
57%

Retenção de Clientes
92%

Satisfação de Clientes
98%

Média Relacionamento Clientes
11,7 anos

36% BANKING, SECURITY & INSURANCE

27% MANUFACTURING

16% COMMUNICATION, MEDIA & SERVICES

10% PUBLIC SECTOR

11% OTHER



PRÊMIOS E RECONHECIMENTO POR EXCELÊNCIA



2020
Detroit Free Press Top Workplaces USA



2020
Prêmio Valor Inovação BRAZIL



2019
Prêmio Época Negócios 360º BRAZIL



2019
Fifth Annual Romanian Outsourcing and Shared Services Awards Romania



2018
Telecom Directory: Prominent Trophy of the Year in Integration Services

Yearbook Informatics Today: Outstanding trophy in the category of Large Porte



Study Case 2018/2019



2018
360º Awards – 5th place overall; Winner in Technology - Software and Services and Innovation



2017
Top Rated CEO Award in Tech



2017
'Best and Greatest' – 2nd in Digital Industry



2016
Most Innovative Technology Companies in Brazil



Leader in Technology:
2012, 2013, 2014, 2016, 2017



2016
"The Best of 2016" in the category Technology, Software and Services



2020
IT Service & Support Awards (Service Desk Institute) Best Large Enterprise Managed Service EMEA



2020
Golden Bridge Awards: Gold Company rethinking of the year category: Stefanini Responds to COVID-19. USA



2020
Best of MichBusiness Honored for one of Michigan's Best COVID-19 pivots. USA



2020
CX Interaction Awards 2020 - Best Outsourcing Company Operation Asociación Colombiana de BPO Colombia



2019
Recognition for outstanding work in the development of occupational health and safety subjects. Chile



2019
Innovation - Whow! Festival FESTIVAL WHOW! BRAZIL



2019
Romania (ABSL) Gala event Customer Experience - Romania



2018
Digital Maturity Awards Among the Top 15 Digital Companies



2018
LATAM 100 Companies that can drive the region



2018
5th Most Internationalized Company (4th Consecutive Year)



2018
The Global Outsourcing 100, Leader



2018
5 Most Innovative Companies in IT



2018
Digital + company for Multinationals



2017
Excellence in Southfield Awards
Leader in business innovation and demonstrated best practices in business leadership and community service. USA



2017
IAOP Global Outsourcing 100 – Fortune Ranked as One of the Best Outsourcing Consultancies in the World USA



2016
ITO Company of the Year in Romania

MÍDIA & ACADEMIA

INDÚSTRIA

ACORDO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Ao receber da Stefanini o presente documento, a **SERGAS** e a **Stefanini** se obrigam a manter total e irrestrito nível de sigilo e confidencialidade de seu conteúdo, das informações e dados tratados direta e indiretamente neste processo, assumindo o compromisso de não divulgar a terceiros, nem dar destinação diversa aos dados e/ou informações, seja de ordem técnica, comercial, operacional ou administrativa, contidas no presente documento, que não seja para os fins deste processo.

Considera-se informação confidencial, todas as tratativas, informações, documentos, condições comerciais, memórias de cálculo, oriundos do relacionamento pré e pós-contratual (que são designadas como "INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS"), os quais, por sua natureza, caracterizam o acesso a informações privilegiadas pela **SERGAS**, inclusive por seus representantes, empregados e prepostos, devendo:

Abster-se de usar, reproduzir, copiar, revelar, em proveito de terceiros, nem permitir que qualquer terceiro use, reproduza, copie ou revele as informações confidenciais, sem o prévio e expresso consentimento por escrito da Stefanini;

Limitar o acesso às informações confidenciais apenas às pessoas que efetivamente necessitem conhecê-las em razão das negociações, dimensionamento e discussões técnicas à composição deste documento;

Envolver à Stefanini todos e quaisquer documentos, compilações, papéis, desenhos, relatórios, gravações, fitas magnéticas, amostras que por qualquer forma contenham informações confidenciais, e respectivas cópias, imediatamente, quando for solicitada ou ao término das negociações, sendo-lhe proibido alterar sua substância ou forma;

Não questionar nem disputar quaisquer direitos autorais ou de propriedade industrial sobre as informações confidenciais, reconhecendo a Stefanini como real e legítima titular de tais direitos.



Escopo da Proposta





ALOCÇÃO DE PROFISSIONAIS

Fornecemos alocação de profissionais de Analista de Suporte para atendimento de incidentes e requisições direcionadas pelo Service Desk.

Com um processo de análise de cultura, perfil comportamental e entrevistas técnicas, alocamos o profissional de tecnologia correto para integrar ao time de nossos clientes e acelerar suas entregas de projetos e serviços de TI.

Nesta seção, apresentaremos os processos e condições para a alocação de recursos humanos com abrangência nacional, atendendo aos perfis, horários e períodos solicitados.





Resumo da Proposta



ALOCAÇÃO DE PROFISSIONAIS

Esta proposta tem como objetivo fornecer a alocação de disponibilizar 03 (três) profissionais durante todo o período de vigência do Contrato para compor as equipes de 1º Nível e 2º Nível. Estes deverão cumprir as normas, regulamentos, horário de trabalho e programas institucionais da SERGAS por um período estimado de 24 meses.



ALOCAÇÃO DE PROFISSIONAIS

PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

A **SERGAS** enviará para a **Stefanini** um formulário para abertura de vaga com todos os dados necessários para o processo de recrutamento dos candidatos.

A **Stefanini** fará o recrutamento e a seleção dos candidatos, fazendo as avaliações técnicas e comportamentais aplicáveis. A escolha dos candidatos será feita em comum acordo entre **Stefanini** e a **SERGAS**.

Não serão aprovados candidatos com pendências no E-Social devido as altas multas que poderão ser aplicadas pelo governo.

Todos os profissionais passarão por uma análise do RH antes da contratação.

A data de início será definida entre a **Stefanini** e a **SERGAS**

A previsão de início do atendimento é de até 30 dias a partir da assinatura do contrato. O prazo de disponibilização poderá sofrer alteração de acordo com o nível de complexidade especificada nas atividades de atuação do profissional **Stefanini**.



ALOCÇÃO DE PROFISSIONAIS

PROCESSO DE DESLIGAMENTO

A **SERGAS** definirá se o profissional CLT será desligado com aviso prévio trabalhado e ou indenizado.

O prazo para desmobilização de profissionais CLT será de 30 dias, cabendo a **SERGAS** pagar por este mês de serviço, sendo o aviso prévio trabalho e/ou indenizado.

Em caso de contratação temporária a **SERGAS** deverá informar o início e fim do contrato. Em caso de desligamento antes do término do contrato, pela CLT, deve-se pagar 50% dos dias faltantes para o fim do contrato, este valor é repassado a **SERGAS**.

A **SERGAS** avisará previamente a data de trintídio (mês que antecede a data base do dissídio), em caso de desligamentos neste período, caberá a **SERGAS**. o pagamento da multa, sendo um mês de serviço adicional.



ALOCÇÃO DE PROFISSIONAIS

CONDIÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de alocação de mão de obra serão oferecidos nas seguintes condições:

- Os serviços serão iniciados 30 dias após o aceite da **SERGAS**;
- Os recursos humanos serão colaboradores da **Stefanini** contratados no regime CLT;
- Os benefícios oferecidos aos colaboradores seguirão os padrões da **Stefanini** e serão de nossa inteira responsabilidade;
- O recurso será fornecido a **SERGAS** sob modelo de alocação de profissional, deste modo a gestão técnica dos serviços/projetos que ele atuará serão de responsabilidade **SERGAS**;
- A **Stefanini** não contrata profissionais menores de 18 anos;

- A carga horária mínima mensal por profissional/perfil a ser contratado obrigatoriamente deverá ser 168 horas.
- As horas trabalhadas serão controladas através do Portal de Horas da Stefanini;
- Qualquer atividade realizada fora do horário previsto para cada colaborador deverá ser previamente aprovadas pela **SERGAS**, podendo ser compensada conforme os critérios da Convenção Coletiva aplicável e dentro do mês vigente.
- O trabalho fora do horário comercial ocorrerá em sua maior parte nas migrações/ativações. A frequência e duração serão definidas no rollout do projeto.
- Durante os períodos de férias, pode ser negociada a reposição do recurso se assim for viável, ou desconto referente ao período de ausência do profissional;



ALOCAÇÃO DE PROFISSIONAIS

CONDIÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- Todos os profissionais passarão pelo nosso processo de integração e treinamento nos valores e procedimentos e nos processos de integração e treinamento da **SERGAS**.
- A **SERGAS** disponibilizará o notebook e licenças de ferramentas (Office 365 e Windows e demais ferramentas) para os profissionais alocados.
- É de responsabilidade da **SERGAS** provisão de espaço físico, acesso ao ambiente de trabalho, salas de reunião, conexão de rede, itens de escritório/papelaria, etc.
- A Stefanini enviará todo mês o racional das horas utilizadas no contrato objeto para à aprovação do faturamento;
- É de responsabilidade da **SERGAS**, esclarecer para a equipe da Stefanini as regras de segurança e outras normas vigentes em seus ambientes que possam impactar o serviço fornecido.

- É importante que o profissional Stefanini tenham autonomia suficiente dentro da organização para que as atividades propostas por ele sejam bem sucedidas;
- A **SERGAS** deverá disponibilizar profissionais de suas áreas técnicas e de negócios com conhecimento suficiente para esclarecer dúvidas e fornecer maiores detalhes que se façam necessários para entendimento dos serviços disponibilizados pela Stefanini;
- A **SERGAS** deverá disponibilizar os logins e senhas individuais dos ambientes necessários à atuação dos profissionais Stefanini e acesso VPN ou similar no caso de trabalhos remotos.



ESPECIALISTA DE REDES

PERFIL TÉCNICO

- ✓ **Analistas de Suporte da equipe de 1º Nível:**
- ✓ Conhecimentos Técnicos:
- ✓ Sistema operacional: MS-Windows e Linux, para estações de trabalho;
- ✓ Software de escritório: MS-Office;
- ✓ Rede local de computadores;
- ✓ Formação:
- ✓ Nível superior ou Pós-graduação na área Tecnologia da Informação.
- ✓ Experiência:
- ✓ Mínima de 2 (dois) anos.
- ✓ Habilidades:
- ✓ Trabalho em equipe, relacionamento interpessoal, raciocínio lógico,
- ✓ criatividade, capacidade analítica, capacidade de negociação, comunicação e
- ✓ sociabilidade.

- ✓ **Analista de Suporte da equipe de 2º Nível:**
- ✓ Conhecimentos Técnicos:
- ✓ Microsoft Hyper-V, Windows Server, Linux, Roteadores, Firewall,
- ✓ Antivírus, Softwares de backup;
- ✓ Formação:
- ✓ Nível superior ou Pós-graduação na área Tecnologia da Informação.
- ✓ Experiência:
- ✓ Mínima de 4 (quatro) anos.
- ✓ Habilidades:
- ✓ Trabalho em equipe, relacionamento interpessoal, raciocínio lógico,
- ✓ criatividade, capacidade analítica, capacidade de negociação, comunicação e
- ✓ sociabilidade.



DIREITOS E RESPONSABILIDADES



- Gerenciar as atividades executadas pelos profissionais alocados;
- Assegurar a qualidade das informações transmitidas aos nossos profissionais quanto aos serviços a serem realizados para garantir a qualidade do serviço prestado;
- Garantir a disponibilidade e cooperação necessária dos seus colaboradores e outros fornecedores para garantir a qualidade e os prazos dos serviços prestados.

- Selecionar profissionais devidamente capacitados para a realização dos trabalhos solicitados;
- Manter sigilo acerca de todas as informações obtidas durante a execução dos serviços;
- Apresentar a documentação comprobatória da regularidade dos profissionais alocados conforme o cronograma definido.

Todos os produtos gerados na execução desses serviços serão de propriedade exclusiva da **SERGAS**.

..



Investimento



Investimentos

Segue abaixo os valores para a prestação do serviço

Item	Descrição	Quant	Valor Mensal
1	SERVIÇO DE OPERAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI	24 MESES	R\$ 126.069,59

Observações:

- A atividade será realizada em horário comercial, as horas adicionais serão notificadas e contabilizadas no relatório de faturamento mensal.



Premissas Comerciais

- Os preços apresentados são expressos em Reais e atendem a todos os requisitos feitos pelo cliente **SERGAS** e o faturamento será medido conforme valor mensal fechado. Dentro desse preço está incluso custos administrativos, impostos, custo de pessoal e margem comercial. No caso de criação de novos tributos, taxas, encargos e contribuições fiscais ou parafiscais, previdenciárias e trabalhistas, se forem alteradas alíquotas, incidência de outros tributos sobre o objeto do Contrato, ou se dada nova interpretação pelo fisco quanto à arrecadação dos tributos, ou ainda forem revogadas ou alteradas desonerações tributárias e/ou respectivas condições, ou, de qualquer forma, forem majorados, tais alterações serão repassadas pela STEFANINI aos preços dos Serviços, na data de faturamento diretamente na nota de serviços.
- Para serviços de Bodyshop, os valores de horas extras adicionais são para prever o aumento de custo com a horas adicionais acima de 8 horas diárias em dias úteis e sábados e em domingos e feriados para profissionais CLT. Entretanto essas horas só serão realizadas com a solicitação e aprovação pelo cliente **SERGAS**.
- A disponibilização dos perfis técnicos foi validada conjuntamente considerando as informações prestadas pelo cliente **SERGAS**. Caso o cliente Detem Química solicite que um profissional atue em local diferente do considerado nesta proposta e acordadas entre as partes, o solicitante arcará com os custos de deslocamentos / devendo a STEFANINI faturar estas despesas das **SERGAS** via Nota de Débito.
- Para disponibilização de mão de obra em formato de bodyshop, em caso de necessidade de desmobilização dos perfis profissionais, ambas as partes precisarão efetuar comunicação com 45 dias de antecedência.
- Em caso de vigência superior a **12 meses**, os preços dos serviços serão reajustados anualmente considerando a variação positiva do Índice do IGPM ou IPCA.



Premissas Comerciais

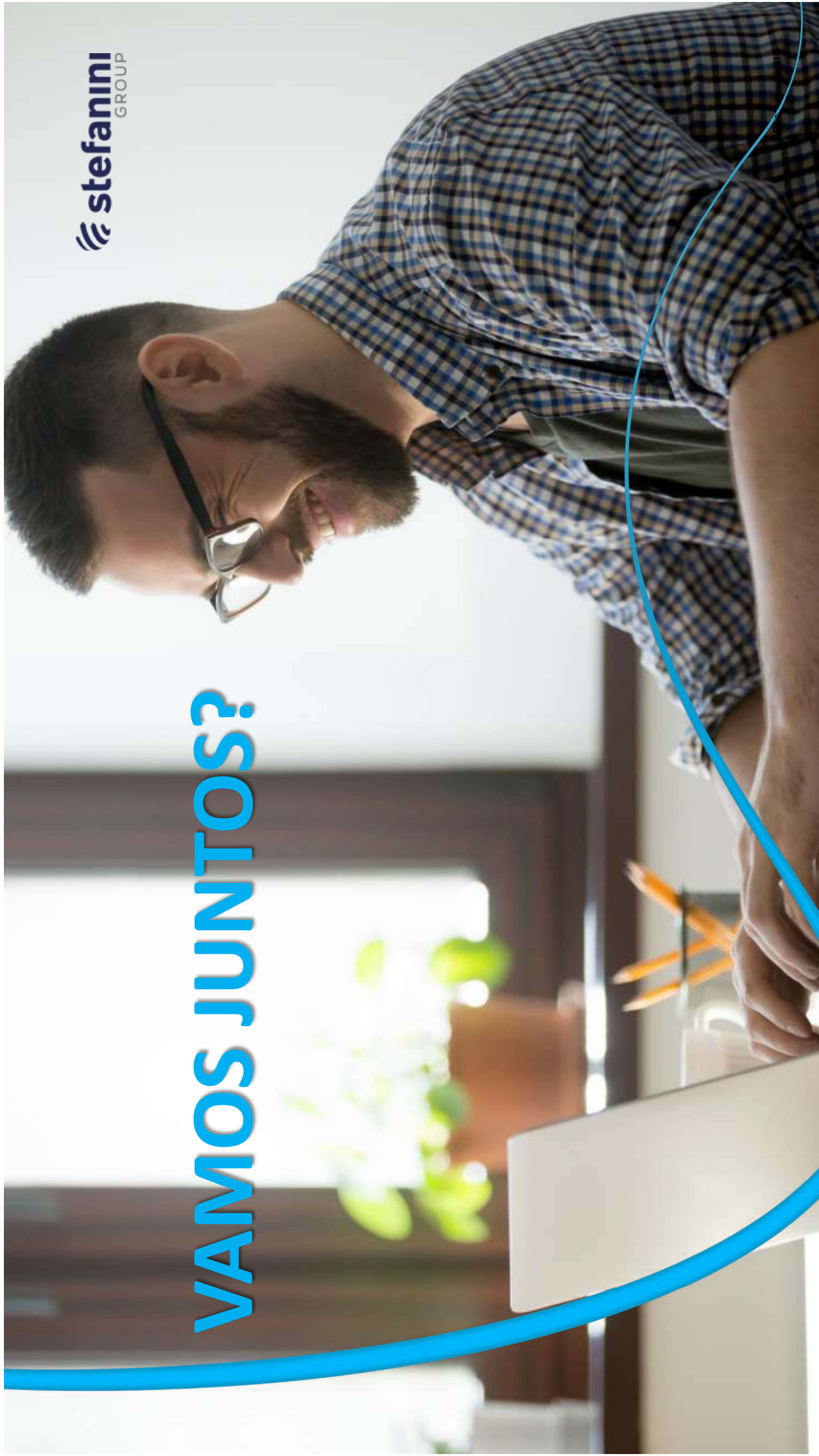
- Em caso de alterações de ordem econômica advindas de medidas governamentais futuras ou quanto a legislação tributária, trabalhista e/ou previdenciária em vigor nesta data, de modo a modificar, majorar ou reduzir os tributos e encargos incidentes sobre as operações aqui pactuadas, assim como pela instituição ou extinção de outros impostos, taxas, contribuições especiais de qualquer natureza, restituíveis ou não, que venham a incidir ou repercutir sobre este ajuste e/ou seu objeto, a STEFANINI atualizará os valores contratuais e informará à empresa contratante, de forma a manter o econômico financeiro do contrato, conforme disposto nos artigos 478 e 479 do código civil brasileiro
- Para os serviços do Brasil trabalharemos com o prazo de pagamento de até **30 dias**. A STEFANINI enviará a evidência de prestação de serviços que demonstra os entregáveis da prestação juntamente com o faturamento no primeiro dia útil do mês subsequente a prestação de serviços (Exemplo: Para a medição de 01/08/22 a 31/08/22 a NF será emitida e enviada para a Detem Química dia 01/09/22 com vencimento para 20 dias).
- Todas as informações geradas durante os trabalhos, desde a aprovação da proposta até o final do contrato, serão propriedade exclusiva do cliente **SERGAS A** STEFANINI cumprirá integralmente e a todo tempo, a lei anticorrupção brasileira (Lei nº 12 846/2013 bem como, todas as outras leis antissuborno, leis anticorrupção, leis sobre conflitos de interesses ou outras leis, normas ou regulamentos com finalidade e efeito semelhantes aplicáveis a STEFANINI
- Essa proposta tem validade de 30 dias após a emissão e envio da proposta à **SERGAS**



Premissas

- Os custos apresentados já estão acrescidos dos impostos (PIS e Cofins);
- Caso haja necessidade de incorrer em custos adicionais, a Stefanini só o fará com a anuência da **SERGAS** e as mesmas serão cobradas conforme negociações;
- Os prazos estimados consideram a efetiva participação do cliente quanto à disponibilização dos envolvidos no momento certo e da infraestrutura necessária para execução dos serviços, acesso as informações conforme necessidade;
- As atividades extraordinárias, fora do horário comercial incluindo, horas extras, sobreavisos e plantões, deverão ser acordadas previamente entre as partes envolvidas e, nessa hipótese, serão adotados os padrões e bases de cálculos CLT/CC/T, para cobrança posterior;
- Para disponibilização de mão de obra em formato de bodyshop, os serviços realizados em sábados, domingos e feriados serão considerados atividades extraordinárias;
- Os equipamentos, softwares e treinamentos de segurança serão fornecidos pela **SERGAS**.
- A Stefanini fornecerá uniformes, EPIs e mala de ferramentas aos recursos alocados.

VAMOS JUNTOS?



RES: Solicitação de Orçamento - Service Desk (SERGAS)

Quirino - Update Soluções <quirino.almeida@updatesolucoes.com.br>

Sex, 31/03/2023 15:05

Para: Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

Olá Aline, boa tarde!

Confirmo recebimento, mas no momento não atendemos aos requisitos.

Desde já, agradecemos o convite para participar do processo.

Atenciosamente,



Quirino Almeida

COO - Diretor de Operações

Esp. Redes e Seg. Da Informação

(79) 99131-5684 / (79) 3021-3124

<https://www.updateolucoes.com.br>

De: Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

Enviada em: quinta-feira, 30 de março de 2023 10:45

Para: Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

Assunto: Solicitação de Orçamento - Service Desk (SERGAS)

Bom dia! Prezados Fornecedores,

Solicitamos apresentar à Sergipe Gás S/A - SERGAS, **até 04/04/2023 (terça-feira) às 17:00hs**, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" abaixo descritos" ou "Conforme documentos anexados, incluindo:

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 30 (trinta) dias corridos, contados à partir da chegada do produto na dependência da SERGAS;
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;

- Será exigida a assinatura na Autorização de Fornecimento.
- Qualquer dúvida referente ao processo, favor encaminhar para Karina Mendonça (karina@sergipegas.com.br) com cópia para suprimentos@sergipegas.com.br

1.SERVICE DESK, CONFORME MEMORIAL DESCRITIVO ANEXO.

OBS: * Ressaltamos que, conforme estabelece o art.29, II, da Lei nº 13.303/2016, é dispensável a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para outros serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);

*** Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o e-mail comunicando.**

Atenciosamente,



Aline Maria Gois da Paixão Santos

Assistente Organizacional - GASUP/CAAS

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482, Cj. Augusto Franco

Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640

TEL.: (79) 3243-8500 | FAX: (79) 3243-8508

SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976

www.sergipegas.com.br

Solicitação de Orçamento - Service Desk (SERGAS)

Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

Ter, 21/03/2023 17:37

Para: Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

Cco: Bernardo De Brida - COMPULAB <bernardo.debrida@compulabinfo.com.br>; 'Yasmin Lemes' <yasmin.lemes@ituniverse.com.br>; comercial@axians.com <comercial@axians.com>; amanda.santos@tecnocomp.com.br <amanda.santos@tecnocomp.com.br>; alex@clickhelp.info <alex@clickhelp.info>; alexandre.souza@infraprime.com <alexandre.souza@infraprime.com>; roberto@somosmesha.com <roberto@somosmesha.com>; contato-webtech@outlook.com <contato-webtech@outlook.com>; contato@tty2000.com.br <contato@tty2000.com.br>; pmdantas@stefanini.com <pmdantas@stefanini.com>; sertec4330@gmail.com <sertec4330@gmail.com>; renan@squadpremium.com.br <renan@squadpremium.com.br>

Boa tarde! Prezados Fornecedores,

Solicitamos apresentar à Sergipe Gás S/A - SERGAS, **até 28/03/2023 (terça-feira) às 17:00hs**, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" abaixo descritos" ou "Conforme documentos anexados, incluindo:

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 30 (trinta) dias corridos, contados à partir da chegada do produto na dependência da SERGAS;
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;
- **Será exigida a assinatura na Autorização de Fornecimento.**
- **Qualquer dúvida referente ao processo, favor encaminhar para Karina Mendonça (karina@sergipegas.com.br) com cópia para suprimentos@sergipegas.com.br**

1. SERVICE DESK, CONFORME MEMORIAL DESCRITIVO ANEXO.

OBS: * Ressaltamos que, conforme estabelece o art.29, II, da Lei nº 13.303/2016, é dispensável a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para outros serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);

*** Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o e-mail comunicando.**

Atenciosamente,



Aline Maria Gois da Paixão Santos

Assistente Organizacional - GASUP/CAAS

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco
Bairro Farolândia, Aracaju-SE - CEP 49030-640
TEL.: (79) 3243-8500 | FAX: (79) 3243-8508
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976
www.sergipegas.com.br

Solicitação de Orçamento - Service Desk (SERGAS)

Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

Qua, 22/03/2023 08:36

Para: comercial@avansys.com.br <comercial@avansys.com.br>

Bom dia! Prezado Fornecedor,

Solicitamos apresentar à Sergipe Gás S/A - SERGAS, **até 28/03/2023 (terça-feira) às 17:00hs**, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" abaixo descritos" ou "Conforme documentos anexados, incluindo:

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 30 (trinta) dias corridos, contados à partir da chegada do produto na dependência da SERGAS;
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;
- **Será exigida a assinatura na Autorização de Fornecimento.**
- **Qualquer dúvida referente ao processo, favor encaminhar para Karina Mendonça (karina@sergipegas.com.br) com cópia para suprimentos@sergipegas.com.br**

1.SERVICE DESK, CONFORME MEMORIAL DESCRITIVO ANEXO.

OBS: * Ressaltamos que, conforme estabelece o art.29, II, da Lei nº 13.303/2016, é dispensável a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para outros serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);

*** Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o e-mail comunicando.**

Atenciosamente,



Aline Maria Gois da Paixão Santos

Assistente Organizacional - GASUP/CAAS

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640
TEL.: (79) 3243-8500 | FAX: (79) 3243-8508
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976
www.sergipegas.com.br

Solicitação de Orçamento - Service Desk (SERGAS)

Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

Qui, 30/03/2023 10:44

Para: Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

Cco: felipe.aragao@itpsolucoes.com.br <felipe.aragao@itpsolucoes.com.br>; contato@updatesolucoes.com.br <contato@updatesolucoes.com.br>; comercial@targetone.com.br <comercial@targetone.com.br>; comercial@certus.net.br <comercial@certus.net.br>; adm.licitacao@lanlink.com.br <adm.licitacao@lanlink.com.br>

1 anexos (488 KB)

Memorial_Descritivo_Service_Desk.pdf;

Bom dia! Prezado Fornecedor,

Solicitamos apresentar à Sergipe Gás S/A - SERGAS, **até 04/04/2023 (terça-feira) às 17:00hs**, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" abaixo descritos" ou "Conforme documentos anexados, incluindo:

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 30 (trinta) dias corridos, contados à partir da chegada do produto na dependência da SERGAS;
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;
- **Será exigida a assinatura na Autorização de Fornecimento.**
- **Qualquer dúvida referente ao processo, favor encaminhar para Karina Mendonça (karina@sergipegas.com.br) com cópia para suprimentos@sergipegas.com.br**

1. SERVICE DESK, CONFORME MEMORIAL DESCRITIVO ANEXO.

OBS: * Ressaltamos que, conforme estabelece o art.29, II, da Lei nº 13.303/2016, é dispensável a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para outros serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);

*** Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o e-mail comunicando.**

Atenciosamente,



Aline Maria Gois da Paixão Santos
Assistente Organizacional - GASUP/CAAS

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640
TEL.: (79) 3243-8500 | FAX: (79) 3243-8508
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976
www.sergipegas.com.br

ANEXO I - (MEMORIAL DESCRITIVO)

1.0 - DO OBJETO

Contratação de serviços de empresa especializada em Tecnologia da Informação (TI), para compor as equipes técnicas de níveis 1º e 2º da Central de Serviços (Service Desk), conforme especificações técnicas detalhadas neste edital e seus anexos.

Item	Descrição	Quant	Valor Mensal
1	SERVIÇO DE OPERAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI	24 MESES	

Os salários brutos a serem pagos não poderão ser inferiores ao estabelecido na Convenção Coletiva da Classe.

As propostas deverão ser elaboradas e informadas com o VALOR MENSAL.

ANEXO II – PROJETO BÁSICO 1 - DEFINIÇÃO DO OBJETO

1 - DEFINIÇÃO DO OBJETO

A presente licitação tem por objeto a contratação de uma empresa especializada em serviços de Tecnologia da Informação (TI), para compor as equipes técnicas de níveis 1º e 2º da Central de Serviços (Service Desk), para prover os seguintes serviços:

Suporte técnico aos usuários da SERGAS;

Administração de servidores Windows e Linux;

Administração e manutenções preventivas e corretivas na infraestrutura de TI;

Promover o restabelecimento da operação normal dos serviços, minimizando o impacto causado por eventuais falhas na área de TI, visando a continuidade do negócio da SERGAS. Assim, para cumprir todas as atividades previstas, o CONTRATADO deverá empregar esforços de analistas certificados pelos fabricantes dos produtos utilizados pela SERGAS.

2 - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A Central de Serviços (Service Desk) deverá atuar como ponto central de contato com o usuário, sendo organizada em dois níveis de atendimento:

Tabela 1 – Descrição dos níveis de atendimento

Central de Serviços	
1º Nível	Equipe de Help Desk
2º Nível	Equipe de Hardware e Software

O 1º nível deverá acompanhar todo o ciclo de vida do chamado, sendo responsável por manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento. A equipe de atendimento de primeiro nível deverá realizar todo o atendimento de forma presencial, seguindo a jornada de trabalho da **SERGAS, 40h semanais**.

O 2º nível deverá realizar o atendimento especializado de modo a solucionar os chamados, de forma presencial e com carga horária de **20h semanais**.

Nos casos em que for solicitada a execução de serviços em horários não previstos no Projeto Básico, o CONTRATADO deverá fazer uso de Banco de Horas.

2.1– CATALOGOS DE SERVIÇOS

Tabela 2 – Catálogo de Serviços da Central de Atendimento

DESCRIÇÃO	PRAZO DE EXECUÇÃO
Instalação de toquem e/ou marcar, com certificado digital.	1h
Atendimento e suporte técnico de informática por telefone ou e-mail.	10 min
Identificação, instalação, configuração, manutenção (preventiva e reativa), substituição, remoção, remanejamento de hardware (ex.: impressoras locais e em rede, scanners e projetores), componentes, insumos e interconexão destes em rede, incluindo equipamentos de vídeo conferência e novas tecnologias que surjam.	2h
Solução de dúvidas e problemas relacionados a hardware e software.	1h
Instalação de equipamentos para atender a SERGAS em eventos externos.	4h
Instalação, configuração, customização, remoção e atualização de softwares.	1h
Instalação e configuração sistemas operacionais.	2h
Criação e configuração de perfil do usuário para acesso à rede corporativa.	1h
Backup de arquivos em computadores de usuários, quando necessário e/ou solicitado.	4h
Recuperação de arquivos e partições.	3 dias
Configuração de domínio em desktops e notebooks.	1h
Instalação e configuração de equipamentos de comunicação nos notebooks.	1h
Configuração de aparelhos smartphone e outros dispositivos móveis para acessibilidade aos serviços de rede e novas tecnologias.	1h
Esclarecimento de dúvidas e apoio aos usuários no uso de softwares.	1h
Suporte a sistemas operacionais e programas, visando à maximização do aproveitamento dos recursos, segurança e desempenho.	1h
Registro e acompanhamento das solicitações de serviços de forma proativa até seu encerramento.	Diariamente
Controle da agenda de solicitações de equipamentos de projeção de imagens e de notebooks.	Diariamente
Controle da saída e recebimento de equipamentos de informática, em concordância com os procedimentos estabelecidos com o setor de patrimônio da SERGAS.	Sob Demanda
Agendamento com a SERGAS no que se refere às mudanças no parque tecnológico que provoquem impacto nas atividades desempenhadas pelos usuários.	Sob Demanda
	Sob Demanda

Acompanhamento aos serviços de garantia e/ou manutenção em equipamentos de informática contratados de outras empresas.	
Atualização de inventário de hardware e software.	Sob Demanda
Organização, cadastro e controle dos equipamentos do parque de informática (inclusive laboratório).	Diariamente
Apoio em elaboração de especificação técnica para possíveis aquisições.	Sob Demanda
Preenchimento de guias de movimentação para equipamentos.	Sob Demanda
Cumprimento do fluxo de trabalho definido pelo edital, com adequado encaminhamento de demandas para os níveis de atendimento definidos.	Diariamente
Criação e atualização de procedimentos e check-list.	Sob Demanda
Execução de outras tarefas de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do serviço, sendo estas comunicadas previamente pela SERGAS para que o CONTRATADO possa se preparar para o atendimento destes novos serviços.	Sob Demanda
Auxiliar na elaboração de especificação técnica para possíveis aquisições de componentes.	Sob Demanda

2.2 OUTROS SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA:

- Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de sistemas e serviços;
- Manter manuais e procedimentos, relacionados às atividades contratadas, atualizados e completos;
- Proceder com testes de vulnerabilidades, nos equipamentos de informática, conforme as práticas de segurança da informação;
- Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e equipamentos;
- Elaborar, em conjunto com analistas da SERGAS, planos de implantação, de migração e de testes que possam afetar outras áreas da empresa;
- Efetuar todos os check-lists que forem solicitados pela GETIN, na periodicidade que for solicitada;
- Administração de Sistema Operacional Windows Server e Linux;
- Configuração e gerenciamento de serviços de rede Windows e Linux;
- Monitoramento dos serviços e funcionamento dos servidores e demais ativos de TI;
- Criação das rotinas de backup e restauração dos dados armazenados nos servidores;
- Acomodação das mídias de backup em local designado pela gerência da empresa;
- Controle, análise de desempenho e monitoração da rede;
- Criação e manutenção de contas de acesso à rede, e-mail;
- Instalar hardware e software nas estações de trabalho e servidores;
- Auxiliar os usuários na utilização de softwares;
- Auxiliar os usuários no backup de dados dos pessoais;
- Instalação e suporte de ferramentas de escritório: ferramentas de apresentação, edição de textos, planilhas, clientes de correio eletrônico;
- Detectar e remover vírus de programas;
- Montar laboratórios para cursos e salas de reuniões com projetores;
- Manutenção básica em desktops, notebooks e impressoras;
- Manutenção preventiva e corretiva em hardware e software;
- Digitalização de documentos e imagens;
- Gerenciamento de estoque e reserva de equipamentos, cartucho de impressoras e suprimentos;

- Disponibilizar cronograma de atividades, bem como seu status, para conhecimento das gerências e diretorias;
- Instalação, manutenção e configuração de Windows Server e serviços (Active Directory, DHCP, WINS, DNS, DFS-R, entre outros);
- Instalação, configuração e resolução de problemas no Windows server e seus principais serviços;
- Análise de performance e ajustes de configurações;
- Instalação, manutenção e configuração de Sistemas operacionais Linux e derivados;
- Instalação, configuração e resolução de problemas no Linux e seus principais serviços;
- Análise de performance e ajustes de configurações;
- Instalação, manutenção e configuração de WSUS (Windows Update Service);
- Instalação, configuração e resolução de problemas na infraestrutura do WSUS contemplando servidores downstream e upstream;
- Configuração do Active Directory para funcionamento da solução dentro das melhores práticas;
- Configuração de relatórios sobre o status dos computadores do parque de TI;
- Instalação e configuração de Soluções de armazenamento da HP /DELL;
- Integração física dos componentes de hardware das soluções de armazenamento;
- Atualização de firmware dos componentes da solução;
- Configuração da integração da unidade de armazenamento com o parque de servidores existente;
- Adição de novos componentes (lâminas, memória, switches etc.) na solução existente;
- Configuração da rede corporativa:
- Segmentação da rede (VLANs);
- Configuração de Link Aggregations;
- Configuração de listas de controles de acesso (ACLs);
- Instalação e configuração de Hyper-V;
- Integração da solução de virtualização com as redes ethernet e SAN;
- Conversão de servidores físicos para virtuais;
- Configuração de cluster para File Server;
- Configuração de cluster para Impressão;
- Instalação, configuração e resolução de problemas;
- Instalação de novos ambientes de banco de dados (produção, teste, contingência)
- Ajustes de performance
- Instalação e configuração de Solução de backup;
- Integração física dos componentes de hardware da unidade de backup;
- Atualização de firmware dos componentes da solução;
- Configuração da integração da unidade de backup com a rede ethernet e SAN;
- Elaboração de documentos técnicos:
- Elaboração de documentos contendo todas as configurações existentes no ambiente do cliente;
- Criação de diagramas de rede;
- Criação de diagramas de rack contendo a imagem real dos servidores;
- Realização de treinamentos Hands-On:
- Treinamentos sobre todas as soluções acima, tendo como base um documento final produzido de acordo com o ambiente do cliente;
- Executar outras tarefas correlatas de mesma natureza e complexidade.

A descrição das atividades acima não é exaustiva, assim, a SERGAS poderá modificar ou excluir as atividades previstas, como também incluir novas que venham contribuir para o melhor atendimento dos serviços.

3 REQUISITOS OBRIGATÓRIOS

O CONTRATADO deverá disponibilizar no mínimo **03 (três) profissionais** durante todo o período de vigência do Contrato para compor as equipes de 1º Nível e 2º Nível. Estes deverão cumprir as normas, regulamentos, horário de trabalho e programas institucionais da SERGAS.

Apresentar toda a documentação dos profissionais em até 05 (cinco) dias após a finalização do processo licitatório.

A equipe deverá iniciar as atividades em até 10 (dez) dias após a finalização do processo licitatório.

3.1 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EXIGIDA E CERTIFICAÇÕES

Analistas de Suporte da equipe de 1º Nível:

Conhecimentos Técnicos:

Sistema operacional: MS-Windows e Linux, para estações de trabalho;

Software de escritório: MS-Office;

Rede local de computadores;

Formação:

Nível superior ou Pós-graduação na área Tecnologia da Informação.

Experiência:

Mínima de **2 (dois) anos**.

Habilidades:

Trabalho em equipe, relacionamento interpessoal, raciocínio lógico, criatividade, capacidade analítica, capacidade de negociação, comunicação e sociabilidade.

Analista de Suporte da equipe de 2º Nível:

Conhecimentos Técnicos:

Microsoft Hyper-V, Windows Server, Linux, Roteadores, Firewall,

Antivírus, Softwares de backup;

Formação:

Nível superior ou Pós-graduação na área Tecnologia da Informação.

Experiência:

Mínima de **4 (quatro) anos**.

Habilidades:

Trabalho em equipe, relacionamento interpessoal, raciocínio lógico, criatividade, capacidade analítica, capacidade de negociação, comunicação e sociabilidade.

A equipe técnica deverá possuir no mínimo seguintes certificações:

- Microsoft Certified Solutions Associate para Windows Server 2016 ou superior;
- ITIL Foundation;
- Kaspersky Certified Systems Engineer;

- Fortinet – NS3 Security Associate ou superior;
- Intelbras – Sistemas Avançados de CFTV/IP;
- Microsoft 365 Certified: Microsoft 365 Fundamentals;
- Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate;
- Cloud Infrastructure and Services Associate (EMCCIS);
- Fundamentos na Lei Geral de Proteção de Dados
- Certificação em Segurança da Informação (ISO 27001, NIST, CIS)
- Comprovação do tempo de experiência.

3.2 - JUSTIFICATIVA PARA AS EXIGÊNCIAS DE CERTIFICAÇÕES

A exigência de certificações, visa assegurar a manutenção e implementação de serviços conforme recomendações dos fabricantes, garantindo maior segurança e integridade ao ambiente de TI. A apresentação das certificações emitidas pelos fabricantes e pelos demais tomadores de serviço, constituem a única garantia da SERGAS de que o futuro CONTRATADO detém as reais condições de realização dos serviços, com a qualidade técnica exigida pela SERGAS.

3.3 - NÍVEIS DE SERVIÇO ACORDADOS (SLA)

Tabela 3 – Níveis de Impacto e Tempo de Solução

Impacto	Tempo de Solução	Descrição
1	2 horas consecutivas	Serviço indisponível
2	4 horas consecutivas	Serviço impactado, funcionando com graves restrições ou usuários consegue fazer uso do serviço com graves restrições.
3	6 horas úteis	Serviço impactado, funcionando com pequenas restrições ou usuário consegue fazer uso da ferramenta com pequenas restrições.
4	8 horas úteis	Outros tipos de incidentes/requisições, mudanças de padrão.
5	16 horas úteis	Outros tipos de ocorrências e dúvidas.

4 Política de confidencialidade

A empresa contratada deverá garantir a confidencialidade das informações da empresa contratante a que tiver acesso durante a prestação dos serviços de suporte de TI.

SERGIPE GAS S/A - SERGAS

Requisitante: 00002953 a 00002953

Solicitação: 00002953 a

Emissão: a

Liberação: a

Situação Solic.: Todas

SOLICITAÇÃO DE COMPRAS

Pirâmide

Item	Requisitante	Valor Unit.	Previsto	Qtd. Solic.	Valor Total	Qtd. Canc.	Un.	Est. Atual	Un.	Cotação	AF	Status AF
Produto /Complemento/ Descrição Auxiliar:												
Aplicação												
Observação												
Referência												
Filial: SERGIPE GAS S/A - SERGAS												
Solicitação: 00002953 Emissão: 14/03/2023 Dt. Limite: 14/03/2023 Dt. Últ. Alt.: 14/03/2023 Liberada: SIM												
Solicitante: LUIZ EDUARDO C NERI Liberação: 14/03/2023 Usu. Libera.: Usu. Autoriza: 480.000,00												
Un. Comp.: NÃO Autorização: Valor Total : 480.000,00												
Entrega:												
1 ALEXANDRO ALMEIDA S 480.000,00 1,00 480.000,00 0,00SER 0,00 SER												
10.02.27.0002 - HELP DESK EM INFORMÁTICA /Contratação de serviços de empresa especializada em Tecnologia a Informação (TI), para compor as equipes técnicas de níveis 1º e 2º da Central de Serviços (Service Desk), c , conforme especificações técnicas detalhadas neste edital e seus anexos.												
0019 - GETIN												
Classificação: 10 - SERVICOS , 02 - ADMINISTRATIVO , 27 - INFORMATICA												
Ciclo Orçamentário: CICLO GETIN 2023; Conta Orçamentária: 5144 - Serviços Prestados PI; Plano Orçamentário: 67 - GETIN 2023; Saldo Conta: 28076.76												
Total de Solicitações na Filial: 1												
Total de Solicitações: 1												

Relatório: \\FUSION\PIRAMIDE\RELATORIOS\SOLICI.QRP

30/03/2023 11:22:34

Página: 1

1Doc: 59/514

Proc. Administrativo 2- 621/2023

De: Walter A. - CAAS

Para: GETIN - Gerente - A/C Alexandro S.

Data: 11/04/2023 às 15:25:43

Prezados

Segue capa do processo para assinaturas

—

Walter Luiz Sobral Almeida

Assistente - COSUP

Anexos:

01_PC_2953_Helpdesk.pdf

Assinado digitalmente (anexos) por:

Assinante	Data	Assinatura	
Walter Luiz Sobral Almeida	11/04/2023 15:25:53	1Doc	WALTER LUIZ SOBRAL ALMEIDA CPF 575.XXX.XXX-8...
Nelson Tavares Dos Santos ...	11/04/2023 16:31:15	1Doc	NELSON TAVARES DOS SANTOS SOBRINHO CPF 021.X...
Gustavo Lima Cruz	11/04/2023 17:11:06	1Doc	GUSTAVO LIMA CRUZ CPF 924.XXX.XXX-00
Alexandro Almeida Souza	11/04/2023 17:29:52	1Doc	ALEXANDRO ALMEIDA SOUZA CPF 835.XXX.XXX-87
Victor Santos Valeriano	12/04/2023 09:44:41	1Doc	VICTOR SANTOS VALERIANO CPF 960.XXX.XXX-15

Para verificar as assinaturas, acesse <https://sergas.1doc.com.br/verificacao/> e informe o código: **DCDB-2E48-2520-1B95**

		COMPRA / CONTRATAÇÃO		NUMERO: PC 2953 / 2023	
				DATA:	REV.
MODALIDADE					
LICITAÇÃO ☐		DISPENSA ☐		INEXIGIBILIDADE ☐	
VALOR ESTIMADO					
R\$ 684.000,00 seiscientos e oitenta e quatro mil reais					
OBJETO					
CONTRATAÇÃO DE MÃO DE OBRA PARA SERVICE DESK					
O R Í G E M / A P L I C A Ç Ã O					
Gerência / Assessoria GETIN	DOCUMENTO SC nº 2953	DATA 14/03/2023	APLICAÇÃO GETIN		
Diretoria DIRAF					
JUSTIFICATIVAS / COMENTARIOS					
A presente contratação se faz necessária para realização das rotinas exigidas, atendimento help desk com recursos presenciais para suporte de todo o catálogo de serviços e demais incidentes referente à TI da SERGAS de acordo com Memorial Descritivo.					
CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTARIA (Indicar a classificação conforme item da planilha orçamentaria aprovada em DIREX)					
☐ Materiais ☒ custo _____ ☒ Serviço ☐ Investimento _____					
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES					
PRAZO DE ENTREGA			PRAZO DE CONTRATAÇÃO		
IMEDIATO			24 MESES		
CONDIÇÕES DE PAGAMENTO			MODALIDADE DE ENTREGA		
10 DIAS CORRIDOS			CIF-DESTINATÁRIO		
EMPRESAS CONTATADAS			EMPRESA VENCEDORA		
17 EMPRESAS CONFORME FORMULÁRIO ANEXO			EMBASAMENTO PARA LICITAÇÃO		
EMISSION					
GERÊNCIA / ASSESSORIA SOLICITANTE			EMITENTE CAAS		
VERIFICAÇÃO					
CAAS		GASUP		ASLIC	
APROVAÇÃO					
DIPRE		DIRAF		DITEC	