

**CRITÉRIO TÉCNICO**

99005951 – Suporte técnico especializado em TIC

**Sumário**

<b>1. DESCRIÇÃO DA FAMÍLIA .....</b>	<b>2</b>
<b>2. INFORMAÇÕES GERAIS .....</b>	<b>2</b>
<b>3. TRADIÇÃO DE FORNECIMENTOS DETALHADOS .....</b>	<b>3</b>
<b>3.1 Documentos válidos .....</b>	<b>3</b>

## 1. DESCRIÇÃO DA FAMÍLIA

Nº da família: **99005951**

Família: **Suporte técnico especializado em TIC**

Tipo de fornecimento: **Serviço**

Escopo: **Serviço de suporte técnico especializado em TIC, podendo ser local e/ou remoto, para atendimento às necessidades de acesso, hardware, software e esclarecimentos sobre melhor uso dos recursos de TIC disponíveis.**

## 2. INFORMAÇÕES GERAIS

Para habilitação técnica é necessário que a empresa seja aprovada no(s) requisito(s) listado(s) neste documento.

Todos os modelos de documentos mencionados neste Catálogo Eletrônico de Padronização (CEP) estão disponíveis para consulta no site da Petrobras, no “**Canal Fornecedor**”, na área “**Cadastro de Fornecedores >> Etapas do Processo de Cadastramento >> Item 3: Responda ao Questionário de avaliação >> Modelos de documentos**”.

### 3. TRADIÇÃO DE FORNECIMENTOS DETALHADOS

O fornecedor deverá evidenciar pelo menos 1 (um) serviço conforme escopo da família.

#### 3.1 Documentos válidos

Para comprovação do requisito, os seguintes documentos são aceitos:

- a) Atestado de fornecimento emitido por clientes, contendo no mínimo as seguintes informações:
- Assinatura do cliente com identificação do responsável;
  - Razão social da empresa que busca habilitação técnica, bem como o número de identificação (CNPJ, ou *ID Number*, ou *VAT Number*, ou *TAX Number*, ou endereço);
  - Identificação do cliente (Razão Social, ou Nome do Grupo, ou Nome Fantasia);
  - Descrição do escopo do serviço realizado e as suas características específicas.

**Observação:** É sugerida a utilização do **Modelo de Carta de Referência de Cliente**, disponível na área externa do Portal de Cadastro (Cadastro na Petrobras >> Etapas do Processo >> Questionários de Avaliação).

- b) Contrato de serviço prestado para a Petrobras que já tenha sido **encerrado**, contendo a descrição do serviço realizado e suas características específicas.

#### Observações:

- Será verificado o desempenho do serviço prestado através das ferramentas contratuais aplicáveis, tais como **BAD** (Boletim de Avaliação de Desempenho) maior ou igual a 70, ou **IDF** (Índice de Desempenho do Fornecedor) maior ou igual a 4, mesmo que tais documentos não tenham sido anexados pelo fornecedor.
  - Para serviços contínuos serão considerados contratos em andamento com realização superior a 50% em prazo ou exercidos por no mínimo 1 ano. Serviços contínuos não são caracterizados por etapas de desenvolvimento, sendo seus entregáveis repetidos ou repetitivos, de mesma natureza, ao longo do contrato, a exemplo de serviços de manutenção, conservação, limpeza, dentre outros.
- c) Atestado de fornecimento via Consórcio de empresas, juntamente com o Termo de Constituição do Consórcio, em que esteja definido o escopo de participação da empresa. Caso o escopo não esteja definido no Termo de Constituição do Consórcio, deverá ser evidenciada pelo menos 20% de participação da empresa no consórcio;
- d) Relatórios de Homologações (Análises Técnicas) ou Avaliações Presenciais efetuadas pela Petrobras.

#### NOTAS:

- Nos casos em que a documentação apresentada não contiver todas as informações necessárias para comprovar o detalhamento (características específicas) da família pretendida, estas poderão ser complementadas mediante outros documentos técnicos, tais como catálogo de produtos, memorial descritivo, folha de dados ou *Databook*.
- Serão aceitos atestados emitidos para empresas do mesmo grupo econômico, desde que comprovada a relação entre elas, o que poderá ser feito através de documentos de constituição das empresas, tais como Contrato Social, Certidão da Junta Comercial, Annual Report, ou informações presentes nos portais eletrônicos oficiais das empresas.
- Não poderão ser apresentados atestados de fornecimento:
  - emitidos por empresas do mesmo grupo econômico da empresa que busca o cadastramento ou habilitação em licitações;
  - emitidos por empresas que possuam sócio, administrador ou funcionário em comum com a empresa que busca o cadastramento ou habilitação em licitações;

Caso a Petrobras identifique atestados de fornecimento que se enquadre em algum dos casos acima, não se limitando a, que configurem aparente ou potencial conflito de interesses, o documento será desconsiderado para fins de cadastramento ou habilitação em licitações, sem prejuízo das sanções administrativas aplicáveis.

