



MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO  
Escritório de Projetos e Contratações da DTI.  
Setor de Autarquias Sul Quadra 1 Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro - Bairro Asa sul, Brasília/DF, CEP 70070-905  
Telefone: - - www.cgu.gov.br

## TERMO DE REFERÊNCIA PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

### ANEXO I - DO EDITAL

PREGÃO Nº ...../20...

(Processo Administrativo nº 00190.106997/2018-58)

#### 1. DO OBJETO

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados de TI para operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk), contemplando atendimentos de 1º nível, telefônico, e de 2º nível, presencial e remoto, em Brasília e demais 26 (vinte e seis) unidades da federação, por um período de 30 (trinta) meses, prorrogável até o limite de 60 (sessenta) meses, para o Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União – CGU, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas, estabelecidas neste instrumento.

1.2. Considerando os preços praticados no mercado, a contratação está estimada em R\$ 6.646.409,40 (seis milhões, seiscentos e quarenta e seis mil, quatrocentos e nove reais e quarenta centavos).

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Mensal Estimado
1	Serviço de Service Desk 1º e 2º níveis (CATSER-TI: 26980).	Mês	30	R\$ 221.546,98

#### 2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. O uso de recursos de Tecnologia da Informação (TI) já é habitual em qualquer órgão público. O serviço de manutenção e suporte dos equipamentos e softwares disponibilizados para os usuários é de suma importância, pois apoiam os processos administrativos e finalísticos do órgão;

2.2. A CGU possui 26 (vinte e seis) unidades regionais, uma em cada capital das unidades da federação, além da Sede em Brasília/DF. Possui ainda aproximadamente 2.715 (dois mil e setecentos e quinze) colaboradores que utilizam recursos de TI, que somam aproximadamente 4.116 (quatro mil, cento e dezesseis) equipamentos entre desktops, notebooks, impressoras, scanners e videoconferência, conforme Anexo I-B, além de aproximadamente 168 (cento e sessenta e oito) softwares de diferentes funcionalidades, conforme Anexo I-D;

2.3. As atividades finalísticas e administrativas apoiam-se sobremaneira no uso de recursos de TI. A indisponibilidade desses recursos por problemas de hardware ou software impactam diretamente as atividades do órgão;

2.4. O histórico de utilização dos serviços, no período de agosto de 2017 a maio de 2018, é apresentado no Anexo I-E, sendo aqui resumido:

2.4.1. Nº de ligações: 7.382 (sete mil trezentas e oitenta e duas) ligações, uma média de 738 (setecentas e trinta e oito) por mês;

2.4.2. Nº de chamados resolvidos com participação da CONTRATADA: **15.182** (quinze mil, cento e oitenta e dois), uma média de 1.518 (mil quinhentos e dezoito) por mês; e

2.4.3. Forma de atendimento dos chamados: 3,55% por telefone, pelo primeiro nível, 27,61% por acesso remoto e 68,84% de forma presencial.

2.5. Pelo porte da CGU, sua distribuição geográfica e demanda de atendimentos, justifica-se a contratação de empresa especializada para atendimento aos colaboradores da CGU em questões de dúvidas e resolução de problemas dos recursos de TI, dado que a CGU não tem pessoal próprio para o volume de atendimentos e essas atividades não são inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos da CGU.

#### 3. DO OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

3.1. Conformidade com as metas propostas no âmbito do processo de gerenciar a Central de Serviço e Incidentes (Processo DS8 do framework COBIT 4.1);

3.2. Maior conformidade com a biblioteca ITIL de gerenciamento de serviços de TI.

3.3. Prover serviço de atendimento e suporte aos usuários e aos recursos de hardware e software de TI;

3.4. Celeridade e qualidade no atendimento; e

3.5. Atualização e manutenção da base de conhecimento do serviço que se pretende.

#### 4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271, de 1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos;

4.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta;

4.3. O objeto da presente contratação pode ser objetivamente especificado por meio de padrões usuais de mercado. Desta forma, o objeto pode ser classificado como serviço comum, para fins do disposto no parágrafo único, art. 1º da Lei 10.520, de 17 de julho de 2002, podendo, portanto, ser contratado por meio de processo licitatório na modalidade pregão, preferencialmente na forma eletrônica;

4.4. Por se tratar de serviço essencial à manutenção da disponibilidade do parque de equipamentos de usuários, que apoiam a realização das atividades essenciais à manutenção e o cumprimento da missão institucional do órgão, o serviço caracteriza-se como um serviço continuado;

4.5. Destaca-se que a iniciativa está prevista no Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI 2018-2019, mais especificamente no 5 - Plano de Ações e Metas, 5.1 - Ações Obrigatórias, 5.1.2 - Contratar/renovar os serviços e equipamentos essenciais para os serviços de TI existentes, Ação Renovação de Serviço: Service Desk;

4.6. Aplica-se o Decreto nº 7.174/2010, o qual assegura preferência na contratação de bens e serviços de informática.

## 5. DA FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela atestação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é responsável pela gestão e execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários e por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência;

5.2. O serviço será dividido por 4 (quatro) equipes:

### 5.2.1. Equipe de 1º nível:

5.2.1.1. Responsável pelo atendimento telefônico, registro de chamados e resolução de chamados de 1º nível;

5.2.1.2. Essa equipe será composta por técnicos e supervisor(es) técnico(s);

5.2.1.3. O supervisor técnico de 1º nível não poderá acumular cargo ou função;

5.2.1.4. Deverá ficar alocada no ambiente da CONTRATADA, com infraestrutura de responsabilidade da mesma (mesa, cadeira, telefone, acesso à internet, etc); e

5.2.1.5. Essa equipe não tem necessidade de ser exclusiva da CGU, podendo atender a outros contratos, desde que atendendo aos níveis de serviço exigidos.

### 5.2.2. Equipe de 2º nível:

5.2.2.1. Responsável pela resolução de chamados de 2º nível, de forma presencial ou remota;

5.2.2.2. Esta equipe será composta por técnicos e supervisor(es) técnico(s);

5.2.2.3. O supervisor técnico de 2º nível não poderá acumular cargo ou função que não seja a de Preposto do Contrato e/ou a de supervisor da equipe de videoconferência;

5.2.2.4. O atendimento presencial, sob demanda, deverá ser executado em Brasília/DF e demais capitais dos estados – Localidades informadas no Anexo I-C.

5.2.2.4.1. Em caso de mudança de endereço de qualquer unidade da CONTRATANTE, a CONTRATADA será previamente comunicada, a fim de que se possa prestar o serviço no novo endereço;

5.2.2.4.2. Para apoio a esse tipo de atendimento, a CONTRATANTE colocará à disposição da CONTRATADA infraestrutura mínima para possibilitar execução, acompanhamento e fechamento de chamados.

5.2.2.5. O atendimento remoto poderá ser feito a partir do ambiente da CONTRATANTE ou da CONTRATADA;

5.2.2.5.1. Para atendimento remoto a partir do ambiente da CONTRATADA será aceita utilização de tecnologias de VPN, link dedicado ou outra ser combinada com a CONTRATANTE. Em caso de indisponibilidade do serviço escolhido para a conexão com a CONTRATANTE, não serão alterados os prazos de atendimento previstos no Anexo I-E, uma vez que o atendimento pode ser efetuado no ambiente da CONTRATANTE ou utilizando outra tecnologia de comunicação, a critério da CONTRATADA;

5.2.2.5.2. Para atendimento remoto a partir do ambiente da CONTRATANTE, esta colocará à disposição da CONTRATADA computador(es) conectados à rede interna da CGU, para possibilitar tal tipo de atendimento;

5.2.2.5.3. O atendimento remoto poderá ser iniciado do ambiente da CONTRATADA ou de qualquer unidade da CGU (DF ou estados) para atender a qualquer unidade da CGU (DF ou estados); e

5.2.2.5.4. A ferramenta de acesso remoto é de responsabilidade da CGU. Atualmente a ferramenta disponível é da Bomgar.

5.2.2.6. Essa equipe não tem necessidade de ser exclusiva da CGU, podendo atender a outros contratos, desde que atendendo aos níveis de serviço exigidos.

### 5.2.3. Equipe de Videoconferência

5.2.3.1. Responsável por tratar os chamados de agendamento de videoconferência, acompanhar os testes prévios auxiliando a equipe de 2º nível e tratar incidentes e solicitações durante as sessões;

5.2.3.2. O trabalho dos técnicos dessa equipe poderá ser gerenciado por supervisor técnico compartilhado por outras equipes;

5.2.3.3. O atendimento remoto poderá ser feito a partir do ambiente da CONTRATANTE ou da CONTRATADA; e

5.2.3.4. Essa equipe não tem necessidade de ser exclusiva da CGU, podendo atender a outros contratos, desde que atendendo aos níveis de serviço exigidos.

### 5.2.4. Equipe de Qualidade e Base de Conhecimento:

5.2.4.1. Responsável por auditar a qualidade dos atendimentos e pela manutenção da base de conhecimentos;

5.2.4.2. Os profissionais desta equipe não poderão acumular cargo ou função que não seja a de Preposto do Contrato;

5.2.4.3. Será necessário que os executores desses serviços tenham disponibilidade de tempo suficiente para se reunirem, nas dependências da CGU em Brasília, com o corpo técnico da CONTRATANTE, a fim de capturar informações, bem como prestar informações diretamente aos servidores fiscais e gestores do contrato; e

5.2.4.4. Essa equipe não tem necessidade de ser exclusiva da CGU, podendo atender a outros contratos, desde que atendendo aos níveis de serviço exigidos.

5.3. Caso a empresa opte por utilizar um pool de profissionais em cada localidade, deverá cadastrar os recursos junto à CGU com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis;

5.4. Quando um profissional for desligado do corpo técnico da CONTRATADA, a CGU deverá ser avisada com antecedência mínima de 1 (um) dia útil, para poder bloquear os acessos;

5.5. Além das equipes citadas a CONTRATADA deverá indicar um Preposto que a representará durante a execução do contrato, que poderá acumular um único cargo, podendo ser o de supervisor de 2º nível ou de responsável pela auditoria da qualidade dos atendimentos ou de responsável pela base de conhecimento;

**5.6.** A CONTRATADA deverá manter e gerenciar, em seu ambiente, Central Telefônica para recebimento das ligações, conforme especificações do Anexo I-A. Deverá fornecer ainda serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG com número 0800 exclusivo para recebimento das ligações telefônicas da CONTRATANTE, que serão originadas de Brasília/DF (as ligações originadas das unidades regionais serão direcionadas por Brasília);

**5.7.** Todos os serviços deverão seguir os processos ITIL implantados ou em implantação na CONTRATANTE;

**5.8.** Ferramentas fornecidas para execução do contrato e forma de acesso por perfil:

Perfil	HPSM (ITSM)	Bomgar (Acesso Remoto)	QlikView (Relatórios)	Catálogo de Serviços
Atendente N1	Web	Web	Sem acesso	Web
Supervisor N1	Web	Web	Sem acesso	Web
Atendente N2	Web	Web	Local	Web
Supervisor N2	Web	Web	Local	Web
Atendente VC	Web	Web	Sem acesso	Web
Qualidade/Base Conhecimento	Web	Web	Local	Web

## 6. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

**6.1.** As especificações técnicas do serviço de Service Desk são apresentadas no Anexo I-A, que contempla:

**6.1.1.** Requisitos da Central Telefônica;

**6.1.2.** Requisitos do pessoal de atendimento de 1º e 2º nível;

**6.1.3.** Requisitos de materiais do pessoal de atendimento de 2º nível das unidades regionais;

**6.1.4.** Requisitos do pessoal de supervisão de 1º e 2º nível;

**6.1.5.** Requisitos do pessoal de videoconferência; e

**6.1.6.** Requisitos do pessoal de qualidade e base de conhecimento.

**6.2.** As tarefas e níveis de serviço são apresentados no Anexo I-E.

## 7. DOS CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA

**7.1.** A licitante deverá apresentar Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o licitante prestou ou tem prestado, satisfatoriamente, por período não inferior a 3 (três) anos, os serviços de suporte técnico a usuários de TI (Help Desk/Service Desk), em nível nacional, com abrangência geográfica de, no mínimo, 07 (sete) unidades da federação para o atendimento presencial de 2º nível e de, no mínimo, 1.350 (mil trezentos e cinquenta) usuários para atendimento telefônico de 1º nível. Serviços esses compatíveis com o objeto da presente licitação, contendo informações que permitam estabelecer, por proximidade de características técnicas, comparação entre o objeto deste Edital e aquele fornecido. Tais quantitativos representam aproximadamente 50% da demanda da CGU, com relação ao número de atendimentos telefônicos de 1º nível, e 25% da demanda da CGU, com relação ao número de unidades da federação para atendimento presencial de 2º nível (Acórdão 361/2017- TCU Plenário);

**7.2.** Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente, conforme item 10.3 a) do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 05 de 2017;

**7.3.** Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 05 de 2017;

**7.4.** Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade dos 3 (três) anos serem ininterruptos, conforme item 10.6.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 05 de 2017;

**7.5.** Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 05 de 2017;

**7.5.1.** Neste caso, o conjunto de atestados deve contemplar 07 (sete) unidades da federação distintas.

**7.6.** O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 05 de 2017.

## 8. DO PERÍODO DE ADAPTAÇÃO

**8.1.** Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Esta flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

**8.1.1.** Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 30% (trinta por cento);

**8.1.2.** Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 20% (vinte por cento);

**8.1.3.** Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 10% (trinta por cento); e

**8.1.4.** A partir do 4º (quarto) mês de execução: a CONTRATADA deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos não serão dilatados.

**8.2.** O não atingimento dos limites estabelecidos nos primeiros 90 (noventa) dias iniciais ensejarão a aplicação de descontos e penalidades previstas no contrato;

**8.3.** Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

## 9. DO DETALHAMENTO DO AMBIENTE

**9.1.** O detalhamento do ambiente CGU é apresentado no Anexo I-B. São apresentadas as quantidades de usuários e equipamentos por localidade, sendo 4 (quatro) ambientes em Brasília/DF e 1 (um) em cada uma das 26 (vinte e seis) unidades da federação, totalizando 30 ambientes distintos;

**9.2.** A sede da CGU está localizada em Brasília, sendo composta por 4 (quatro) unidades, com endereços indicados no Anexo I-C;

**9.3.** A CGU conta ainda com 26 (vinte e seis) unidades regionais, com endereços indicados também no Anexo I-C;

**9.3.1.** Caso haja alguma alteração nos endereços listados no Anexo I-C, a CONTRATANTE informará a CONTRATADA o novo endereço para prestação dos serviços.

**9.4.** Todas as unidades são interconectadas por links MPLS e VoIP;

**9.5.** A saída internet é feita unicamente pela Sede/DF;

**9.6.** A quantidade de usuários e equipamentos em cada unidade da CGU é apresentada no Anexo I-B;

**9.7.** Os softwares utilizados pela CGU são apresentados no Anexo I-D;

**9.8.** A ferramenta de ITSM atualmente utilizada é o HP Service Manager (HPSM) 9.4 e deverá ser utilizada pela CONTRATADA, não sendo possível a oferta de outra ferramenta;

**9.9.** A ferramenta de acesso remoto é da Bomgar, e sua gestão e licenciamentos são de responsabilidade da CGU;

**9.10.** Os processos/funções ITIL implantados atualmente são para: Central de Serviços, Gerenciamento de Conhecimento, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Catálogo de Serviços e Gerenciamento Financeiro.

## 10. DA VISTORIA

**10.1.** Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o LICITANTE **poderá**, a seu critério, realizar vistoria, acompanhado por servidor designado para esse fim;

**10.2.** O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública;

**10.3.** Nesta oportunidade, serão apresentados: O catálogo de serviços, os processos ITIL e uma visão geral das ferramentas de ITSM (HP Service Manager 9.4), de acesso remoto Bomgar, da solução de videoconferência e de Relatórios (Qlik View);

**10.4.** A vistoria poderá ser realizada em dias úteis, das 9h às 11h e das 14h às 17h, devendo o agendamento prévio ser realizado pelo e-mail [cgetc@cgu.gov.br](mailto:cgetc@cgu.gov.br) ou pelo telefone (61) 2020-7246, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas;

**10.5.** A vistoria poderá ser realizada de forma remota, utilizando tecnologia de videoconferência, compartilhamento de desktop ou outra forma a combinar;

**10.6.** Em nenhuma hipótese a LICITANTE poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento de qualquer detalhe relativo ao objeto, responsabilizando-se por quaisquer ônus decorrentes desses fatos.

## 11. DO INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

**11.1.** O prazo para início da prestação do serviço será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato;

**11.2.** Deverão ser encaminhadas as documentações dos profissionais da CONTRATADA, para comprovação curricular exigida no Anexo I-A e cadastramento de perfis e permissões, no prazo máximo de 30 (trinta) dias da assinatura do contrato e com antecedência mínima de 15 (quinze) dias do início da prestação de serviço;

**11.3.** Antes do início da prestação do serviço a CONTRATANTE fornecerá:

**11.3.1.** Um workshop de utilização das ferramentas de ITSM, de videoconferência e de acesso remoto e da Base de Conhecimento para os atendentes e supervisores, com carga horária aproximada de 04 (quatro) horas;

**11.3.1.1.** Os atendentes das unidades regionais poderão participar do workshop por meio de Videoconferência, a partir das unidades regionais da CGU.

**11.3.2.** Um workshop de apresentação de seus processos ITIL e da ferramenta de relatórios (Qlik View), para os supervisores e equipe de qualidade e base de conhecimento, com carga horária aproximada de 04 (quatro) horas;

**11.4.** A critério da CONTRATADA, poderá ser feito, antes do início da prestação de serviço, por período a combinar, acompanhamento da atual prestação de serviço (operação assistida).

## 12. DO CRONOGRAMA DE EVENTOS PARA INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Evento	Descrição do evento	Prazo
1	Reunião de alinhamento, entrega da Nota de Empenho e assinatura do Termo de Confidencialidade	5 (cinco) dias corridos
2	Entrega da documentação da equipe	Evento 1 + 30 (trinta) dias
3	Análise e cadastramento dos profissionais da equipe	Evento 2 + 7 (sete) dias
4	Workshop de utilização das ferramentas de ITSM, de videoconferência e de Acesso Remoto e da Base de Conhecimento (duração 04 horas)	Evento 3 + 2 (dois) dias
5	Workshop de apresentação dos processos ITIL e da ferramenta de relatórios (Qlik View) (duração 04 horas)	Evento 4 + 1 (um) dia
6	Início acompanhamento da execução do atual contrato (operação assistida)	Evento 5 + 2 (dois) dias
7	Início da prestação do serviço	Assinatura do Contrato + 30 (trinta) dias
8	Finalização do contrato e Passagem de Conhecimento	Fim do contrato

**12.1.** Os prazos acima poderão ser antecipados a critério do Responsável.

## 13. DO CONTROLE E DA FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

**13.1.** O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997;

**13.2.** O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato;

**13.2.1.** As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para adoção das medidas convenientes;

**13.3.** A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência;

**13.4.** A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 47 e no ANEXO V, item 2.6, i, ambos da IN nº 05/2017;

**13.5.** A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo I-E, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

**13.5.1.** Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

**13.5.2.** Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

**13.6.** A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços;

**13.7.** Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;

**13.8.** O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;

**13.9.** Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;

**13.10.** A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

**13.11.** As justificativas pelo não atendimento dos resultados esperados e níveis de qualidade definidos deverá ser apresentada no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis de cada ocorrência;

**13.12.** Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório;

**13.13.** O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;

**13.14.** O fiscal técnico, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993;

**13.15.** O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993;

**13.16.** O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993;

**13.17.** A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

**13.17.1.** Receber os avisos automáticos da ferramenta de controle de chamados e fazer o tratamento conforme a situação; e

**13.17.2.** Utilizar os recursos de relatório on-line da ferramenta de controle de chamados e fazer o tratamento conforme a situação.

**13.18.** A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

#### **14. DO RECEBIMENTO E DA ACEITAÇÃO DO OBJETO**

**14.1.** O faturamento será mensal, mediante apresentação de pré-fatura, em até 03 (três) dias úteis após o encerramento do período de faturamento, já considerados os descontos em função do não atendimento aos resultados esperados e níveis de qualidade definidos;

**14.1.1.** As justificativas pelo não atendimento dos resultados esperados e níveis de qualidade definidos deverá ser apresentada no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis de cada ocorrência;

**14.1.2.** A apresentação da pré-fatura será materializada pela elaboração e entrega, por parte da CONTRATADA, do Relatório Mensal de Serviços, composto de informações necessárias e suficientes para aferição do atendimento aos níveis de qualidade e resultados esperados, definidos e explicitados neste Termo de Referência. Compõem também o citado relatório, informações outras com a finalidade de avaliar a gestão dos serviços prestados, análise de tendências, resultados de pesquisas de satisfação e outras informações gerenciais acordadas entre as partes, sempre com o objetivo de promover a melhoria contínua do atendimento aos usuários de TI da CONTRATANTE;

**14.2.** Os descontos deverão ser aplicados quando os serviços não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados, comprovados pelo Relatório Mensal de Serviços;

**14.3.** A Equipe de Fiscalização terá 08 (oito) dias úteis para avaliar a pré-fatura. Caso a mesma esteja em conformidade com o serviço prestado no mês de referência, esta encaminhará Termo de Recebimento Provisório para o Gestor do Contrato. Do contrário, esta devolverá à CONTRATADA para ajuste(s), que deverão ser realizados em até 02 (dois) dias úteis;

**14.4.** A partir da apresentação da pré-fatura ajustada, a Equipe de Fiscalização terá 03 (três) dias úteis para avaliá-la. Caso a mesma esteja em conformidade com o serviço prestado no mês de referência, esta encaminhará Termo de Recebimento Provisório para o Gestor do Contrato;

**14.5.** O Gestor do Contrato terá 03 (três) dias úteis, a partir do recebimento da documentação da Equipe de Fiscalização, para providenciar o Recebimento Definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, e comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

**14.6.** A Nota Fiscal/Fatura emitida pela CONTRATADA, em até 05 (cinco) dias corridos após aprovação da pré-fatura, deverá ser atestada pela Equipe de Fiscalização do Contrato e encaminhada, em até 03 (três) dias úteis, para a área administrativa efetuar o pagamento, acompanhada do Relatório Mensal de Serviços e da documentação comprobatória dos descontos por não cumprimento dos níveis de serviço exigidos, todos aprovados e assinados pelo Preposto e pela Equipe de Fiscalização.

## 15. DO PAGAMENTO DA DESPESA

**15.1.** O valor total do contrato será dividido em 30 (trinta) parcelas iguais, e pago **mensalmente**, mediante apresentação de Nota fiscal/Fatura, já com os descontos aplicados em função do não cumprimento das metas de desempenho, mediante aprovação da equipe de fiscalização;

**15.2.** Os descontos deverão ser aplicados quando os serviços não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados;

**15.3.** O pagamento será efetuado **mensalmente** à CONTRATADA, por intermédio de Ordem Bancária, emitida no prazo de até **10 (dez) dias úteis**, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura, **compreendia nesse período a fase de ateste da mesma**, de acordo com as condições constantes na proposta da CONTRATADA e aceitas pela CONTRATANTE;

**15.4.** A Nota Fiscal/Fatura deverá conter o nome da empresa, CNPJ, número da Nota de Empenho, números do Banco, Agência e Conta Corrente da prestadora dos serviços, descrição do objeto executado, bem como o período de referência dos serviços prestados e quaisquer outras informações que sejam necessárias para a completa caracterização dos serviços faturados;

**15.5.** Para execução do pagamento de que trata este subitem, a CONTRATADA deverá fazer constar como beneficiário/cliente da Nota Fiscal/Fatura correspondente, emitida sem rasuras, o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, CNPJ nº 26.664.015/0001-48;

**15.6.** A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, exclusivamente para as atividades de prestação de serviços previstas no §5º-C, do artigo 18, da LC 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, observando-se as exceções nele previstas. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

## 16. DO CRONOGRAMA DE PRÉ-FATURAMENTO, FATURAMENTO, ACEITE E PAGAMENTO MENSAL

Evento	Descrição do evento	Prazo Máximo	Responsável
1	Emissão da Pré-fatura.	03 (três) dias úteis após encerramento do mês	CONTRATADA
2	Testes de Conformidade e Emissão de Termo de Recebimento Provisório.	Evento 1 + 8 (oito) dias úteis.	CONTRATANTE
3	Emissão Pré-fatura Ajustada, no caso de recusa da CONTRATANTE.	Evento 2 + 02 (dois) dias úteis	CONTRATADA
4	Análise Pré-fatura Ajustada e Emissão do Termo de Recebimento Provisório.	Evento 3 + 03 (três) dias úteis	CONTRATANTE
5	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo e Autorização para emissão da Nota Fiscal/Fatura.	Evento 4 + 03 (três) dias úteis	CONTRATADA
5	Emissão da Nota Fiscal/Fatura.	Evento 2 ou Evento 4 + 05 (cinco) dias corridos.	CONTRATADA
6	Atesto da Nota Fiscal/Fatura e Emissão da Ordem Bancária.	Evento 5 + 10 (dez) dias úteis.	CONTRATANTE

**16.1.** Os prazos acima poderão ser antecipados a critério do Responsável.

## 17. DA PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

**17.1.** A CONTRATADA deverá manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

**17.2.** Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade sobre Segurança da Informação, presente no Anexo I-G, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas;

**17.3.** O referido Termo deverá ser assinado pelo representante da CONTRATADA, que deverá dar ciência aos profissionais envolvidos na prestação do serviço, sendo entregue no ato da assinatura do contrato;

**17.4.** Os profissionais envolvidos na prestação do serviço deverão, também, tomar conhecimento dos normativos da CONTRATADA que regulamentam os aspectos de segurança da informação e de utilização dos recursos de Tecnologia da Informação.

## 18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

**18.2.** Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por equipe ou servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

**18.3.** Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

**18.4.** Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

**18.5.** Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN nº 05/2017.

**18.6.** Nomear Gestor e Equipe de Fiscalização do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, conforme o disposto no art. 30 da IN 04/2014 SLTI;

**18.7.** Realizar, no momento da licitação e sempre que possível, diligências e/ou Prova de Conceito com o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas, exigindo, no caso de fornecimento de bens, a descrição em sua proposta da marca e modelo dos bens ofertados;

**18.8.** Disponibilizar, para o pessoal da CONTRATADA, equipamentos, softwares e perfis de acesso necessários para o cumprimento do objeto do contrato;

**18.9.** Permitir o livre acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, para a prestação do serviço, desde que devidamente identificados e previamente cadastrados;

**18.10.** Prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do objeto do contrato;

**18.11.** Prestar as informações e os esclarecimentos necessários, com relação aos serviços, que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA ou por seus prepostos;

**18.12.** Exigir o afastamento e/ou substituição de qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA que não mereça confiança no trato dos serviços, que produza complicações para a supervisão e fiscalização e que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das atribuições que lhe foram designadas;

**18.13.** É vedado a qualquer agente da CONTRATANTE solicitar demandas de forma verbal à CONTRATADA ou indicar pessoas para compor o quadro funcional da CONTRATADA.

## **19. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**19.1.** Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a disponibilização de pessoal necessário ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade necessários e especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

**19.2.** Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

**19.3.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

**19.4.** Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

**19.5.** Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

**19.6.** Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

**19.7.** Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadiplência não transfere responsabilidade à Contratante;

**19.8.** Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

**19.9.** Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

**19.10.** Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

**19.11.** Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

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

**19.13.** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

**19.14.** Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

**19.15.** Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação.

**19.16.** Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

**19.17.** Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

**19.18.** Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

**19.19.** Quando especificada, manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;

**19.20.** Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do contrato;

**19.21.** Fornecer, sempre que solicitado, amostra para realização de Prova de Conceito para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas;

**19.22.** Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, à Administração;

**19.23.** Dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência;

**19.24.** Recusar atendimento sem a prévia abertura de chamado. Recusar solicitações de chamado de suporte realizados verbalmente. As solicitações devem ser realizadas através dos canais oficiais de atendimento (sistema web do ITSM e telefone);

**19.25.** Repassar aos fiscais do contrato, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, quaisquer justificativas de situações específicas (especificação dos chamados técnicos envolvidos, com relato das correspondentes causas de ofensas aos níveis de serviço) que envolvam impedimento do cumprimento dos níveis de serviços definidos neste termo de referência, por razões alheias ao controle da CONTRATADA. Por via de regra, não serão aceitas justificativas posteriores, a tempo de prestação de contas mensal, na regular e periódica aferição dos níveis de serviço definidos no Anexo I-E;

**19.26.** Disponibilizar, após o recebimento da Nota de Empenho, e até a assinatura do Contrato, o número 0800 para abertura de chamados;

**19.27.** Não alocar para a prestação dos serviços que constituem objeto do presente certame, nas dependências do órgão CONTRATANTE, familiar de agente público que neste exerça cargo em comissão ou função de confiança;

**19.28.** Sujeitar-se à mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo prontamente às reclamações formuladas;

**19.29.** Não veicular ou comercializar os produtos gerados, relativos ao objeto da prestação dos serviços, sem a prévia autorização do CONTRATANTE;

**19.30.** A CONTRATADA deverá seguir os processos ITIL da CONTRATANTE;

## **20. DA ASSINATURA E DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

**20.1.** Após a homologação da licitação, o adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar, de forma eletrônica, o Termo de Contrato;

**20.2.** O período de vigência do contrato será de 30 (trinta) meses, contados da sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que mantida a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Artigo 57, Inciso II, da Lei nº 8.666/1993, uma vez que se trata de serviço de caráter continuado.

**20.3.** Tal vigência justifica-se pois:

**20.3.1.** a implantação do serviço abrange todas as unidades da federação, é complexa e consome tempo;

**20.3.2.** É necessário fazer repasse de conhecimento, para a empresa CONTRATADA, de métodos, ferramentas, processos, o que toma tempo de equipe da CGU para planejar e executar o repasse;

**20.3.3.** É possível fazer o Planejamento da Contratação e a Seleção de Fornecedor com prazos adequados, quando a contratada informa que não tem interesse de renovar o contrato;

**20.3.4.** A contratada tem um prazo maior para diluição de custos de investimento para início da prestação de serviço, com tendência de diminuição do custo mensal do contrato;

**20.3.5.** O serviço, apesar de complexidade baixa, pelo volume, é impossível de ser prestado por servidores da Casa e sua descontinuidade pode trazer prejuízos para as atividades finalísticas da casa.

## **21. DO PREÇO E DO REAJUSTE**

**21.1.** O objeto será contratado pelo preço ofertado na proposta da licitante vencedora, que será fixo e irrevogável pelo período de 12 (doze) meses, quando então se promoverá a sua correção de acordo com a variação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação – ICTI, divulgado pelo IPEA, conforme PORTARIA Nº 424, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2017;

## **22. DA SUBCONTRATAÇÃO**

**22.1.** Sob autorização expressa da CONTRATANTE, será possibilitada a subcontratação parcial dos atendimentos presenciais (Tarefas SD-002, SD-003 e SD-004), até o limite máximo de 20 % (vinte por cento) dos chamados deste tipo;

**22.2.** É expressamente vedada a subcontratação no todo ou em parte dos demais serviços do objeto deste Termo de Referência, sob pena de anulação da contratação

**22.3.** Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, bem como pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

**22.4.** A subcontratação justifica-se pois:

**22.4.1.** Há dificuldade das empresas em substituir pessoal técnico de atendimento presencial nas unidades regionais, devido à alta rotatividade do cargo;

**22.4.2.** A cobertura de períodos de ausências e férias é facilitada por meio da subcontratação;

**22.4.3.** Facilita o atendimento de demandas sazonais, por exemplo, na implantação de novos computadores ou mudanças/reformas de unidades administrativas;

**22.4.4.** O resultado para a Administração apresenta-se na maior disponibilidade do serviço e menor custo, uma vez que os chamados presenciais são atendidos sob demanda, dispensando a necessidade de alocação de posto de trabalho;

**22.5.** Não é aberta a possibilidade de subcontratação dos demais itens pois:

**22.5.1.** A tarefa SD-001, é o principal ponto de contato dos usuários da CGU com a Central de Atendimento da CONTRATADA. Não é possível subcontratar esta atividade primária, essencial neste ramo de atividade;

**22.5.2.** A tarefa SD-002, para atendimentos remotos, e a tarefa SD-005 são executadas por pessoal de *backoffice* com maior nível de qualificação e conhecimento;

**22.5.3.** A tarefa SD-006, de videoconferência, por se tratar de serviço crítico para a CGU; e

**22.5.4.** Nestes casos, o pessoal está no ambiente da CONTRATADA, trocando informações e experiências, e sob supervisão da equipe de Supervisores de N1 e N2.

## **23. DA FINALIZAÇÃO DO CONTRATO E DO REPASSE DE CONHECIMENTO**

**23.1.** A CONTRATADA, no último mês da vigência do contrato, deverá fazer o repasse de conhecimento do serviço para CONTRATANTE ou empresa indicada pela CONTRATANTE;

**23.2.** Deverão ser repassadas, no mínimo, as seguintes informações:

**23.2.1.** Chamados de usuários abertos e seus andamentos;

**23.2.2.** Chamados de fornecedores abertos e seus andamentos; e

**23.2.3.** Apresentação da Ferramenta de ITSM, do Catálogo de Serviços e da Base de Conhecimentos.

## **24. DA GARANTIA CONTRATUAL**

**24.1.** Será exigida garantia contratual de 5% (cinco por cento) do valor do contrato.

## **25. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

**25.1.** É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

## 26. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

**26.1.** Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

**26.1.1.** Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

**26.1.2.** Ensejar o retardamento da execução do objeto;

**26.1.3.** Falhar ou fraudar na execução do contrato;

**26.1.4.** Comportar-se de modo inidôneo; e

**26.1.5.** Cometer fraude fiscal.

**26.2.** Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

**26.2.1.** Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

**26.2.2.** Multa de:

**26.2.2.1.** 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

**26.2.2.2.** 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem anterior ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

**26.2.2.3.** 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

**26.2.2.4.** 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

**26.2.2.5.** 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

**26.2.2.6.** As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

**26.2.3.** Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos.

**26.2.4.** Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

**26.2.5.** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.

**26.3.** As sanções previstas nos subitens 26.2.1, 26.2.3, 26.2.4 e 26.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

**26.4.** Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
Para os itens a seguir, deixar de:		
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
6	Substituir empregado que não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
8	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01

**26.5.** Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

**26.5.1.** Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

**26.5.2.** Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

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

**26.6.** A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

**26.7.** A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

**26.8.** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## **27. DOS ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**27.1.** Constituem-se anexos deste Termo de Referência:

**27.1.1.** ANEXO I-A – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS;

**27.1.2.** ANEXO I-B – DETALHAMENTOS AMBIENTES;

**27.1.3.** ANEXO I-C - ENDEREÇOS DAS UNIDADES DA CGU;

**27.1.4.** ANEXO I-D – SOFTWARES UTILIZADOS PELA CGU; e

**27.1.5.** ANEXO I-E – TAREFAS E NÍVEIS DE SERVIÇO.

**27.1.6.** ANEXO I-F - MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA;

**27.1.7.** ANEXO I-G - MINUTA DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE;

**27.1.8.** ANEXO I-H - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS;

<b>VITOR PICAÑO DO AMARAL</b> Integrante Requisitante e Técnico [ASSINATURA ELETRÔNICA]	
<b>RENATO ARAÚJO</b> Integrante Administrativo [ASSINATURA ELETRÔNICA]	<b>RODRIGO GIMENEZ RIBEIRO</b> Gerente de Projetos [ASSINATURA ELETRÔNICA]

Considerando a importância da solução de TI a ser contratada para as atividades da Casa e em face das justificativas apresentadas, manifesto-me de acordo com o presente documento.

**LEONARDO ALAMY MARTINS**

Coordenador-Geral de Infraestrutura Tecnológica - Substituto

[ASSINATURA ELETRÔNICA]

## **ANEXO I-A - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**

### **1. Dos Requisitos para a Central Telefônica**

**1.1.** A Central Telefônica, a ser usada nas dependências da CONTRATADA, deverá contar com as seguintes funcionalidades:

**1.1.1.** Unidade de Resposta Audível – URA, com pelo menos:

**1.1.1.1.** Reconhecimento dos números digitados; e

**1.1.2.** Gravação e armazenamento de ligações de forma segura, utilizando criptografia;

**1.1.3.** Registro de eventos e estatísticas de ligações, com pelo menos:

**1.1.3.1.** Quantidade total de ligações;

**1.1.3.2.** Quantidade de abandonos;

**1.1.3.3.** Tempo de espera por ligação;

**1.1.3.4.** Tamanho da fila;

**1.1.3.5.** Identificação dos números de telefone envolvidos em todos os eventos, seja de entrada ou de saída;

**1.1.3.6.** Tempo da ligação;

**1.1.3.7.** Tempo médio das ligações; e

**1.1.4.** Possuir mecanismo de alta disponibilidade que garantam o seu funcionamento mesmo durante falha de componentes, fornecimento de energia elétrica ou de telecomunicações;

**1.1.5.** Capacidade de pesquisar registro de ligações por diversos critérios:

**1.1.6.** Disponibilizar e registrar opções para registro de pós-atendimento, para pesquisas de satisfação;

**1.1.7.** Fornecer interface acessível ao pessoal da CGU previamente cadastrado para permitir diligências relacionadas à fiscalização do contrato e gestão da qualidade dos serviços prestados;

**1.1.8.** Integração com sistemas de PABX.

## **2. Dos Requisitos do pessoal de atendimento de 1º nível:**

**2.1.** Segundo grau completo;

**2.2.** Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades de manutenção e configuração de hardware, software básico e aplicativos de automação de escritório;

**2.3.** Possuir treinamento em ITIL Foundation;

**2.4.** Possuir perfil profissional com as seguintes características desejáveis:

**2.4.1.** Experiência em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;

**2.4.2.** Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;

**2.4.3.** Domínio de técnicas de telessuporte ou telemarketing receptivo e ativo;

**2.4.4.** Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;

**2.4.5.** Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

**2.4.6.** Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e

**2.4.7.** Demonstrar engajamento à missão e às diretrizes de atendimento.

**2.5.** Deverão ser remetidos à CONTRATANTE, para fins de comprovação das qualificações aqui exigidas, resumo curricular e cópia de certificados de cursos dos profissionais.

## **3. Dos Objetivos do pessoal de atendimento de 1º nível:**

**3.1.** Realizar o atendimento dos usuários, satisfazendo suas necessidades e cumprindo os padrões de qualidade.

## **4. Das Tarefas e Atividades do pessoal de atendimento de 1º nível:**

**4.1.** Realizar o atendimento inicial;

**4.2.** Registrar o chamado;

**4.3.** Realizar o atendimento do chamado designado;

**4.4.** Escalonar o chamado;

**4.5.** Encerrar o atendimento;

**4.6.** Comunicar-se com o usuário sobre o seu chamado; e

**4.7.** Acionamento e escalonamento hierárquico de chamados.

## **5. Das Responsabilidades e Autoridades do pessoal de atendimento de 1º nível:**

**5.1.** Atuar como ponto de contato para os usuários encaminharem suas necessidades;

**5.2.** Realizar o registro e categorização dos chamados que foram informados por meio de contato pessoal;

**5.3.** Conduzir o primeiro atendimento dos chamados, buscando resolvê-los, quando possível;

**5.4.** Escalonar os chamados quando necessário ou indicado;

**5.5.** Acionar as demais equipes para o pronto atendimento dos chamados;

**5.6.** Reportar ao Supervisor da Central de Serviços sobre situações atípicas;

**5.7.** Comunicar os clientes a respeito do atendimento dos chamados; e

**5.8.** Manter o nível de satisfação dos usuários elevado.

## **6. Dos Requisitos do pessoal de atendimento de 2º nível em Brasília/DF:**

**6.1.** Segundo grau completo;

**6.2.** Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades de manutenção e configuração de hardware, software básico e aplicativos de automação de escritório;

**6.3.** Possuir treinamento em ITIL Foundation;

**6.4.** Possuir perfil profissional com as seguintes características desejáveis:

**6.4.1.** Domínio na utilização dos produtos do pacote Microsoft Office;

**6.4.2.** Experiência em ambiente de rede local;

**6.4.3.** Domínio das facilidades do ambiente internet e intranet;

**6.4.4.** Experiência no trato de softwares de correio eletrônico, antivírus, e outros;

**6.4.5.** Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho;

- 6.4.6. Domínio das atividades de instalação, configuração e troca de insumos de impressoras, scanners, e outros;
  - 6.4.7. Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drives, fontes, monitores e outros;
  - 6.4.8. Domínio no ambiente Microsoft Windows versões 7, 8 e 10;
  - 6.4.9. Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
  - 6.4.10. Capacidade / Experiência com atendimento remoto; e
  - 6.4.11. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.
- 6.5. Deverão ser remetidos à CONTRATANTE, para fins de comprovação das qualificações aqui exigidas, resumo curricular e cópia de certificados de cursos dos profissionais.

#### **7. Dos Requisitos do pessoal de atendimento de 2º nível nas unidades regionais:**

7.1. Além do que já indicado acima, para atender as Unidades Regionais, o perfil do profissional deverá incluir também:

7.2. Conhecimentos de:

- 7.2.1. Arquitetura de hardware de servidores;
- 7.2.2. Sistemas operacionais de servidores Windows;
- 7.2.3. Ferramenta de virtualização Hyper-V;
- 7.2.4. Equipamentos de rede: Switch, roteador, patch panel;
- 7.2.5. Equipamento de energia no-break; e
- 7.2.6. Cabeamento estruturado.

7.3. Capacidade de:

- 7.3.1. Identificar e Organizar cabeamento estruturado;
- 7.3.2. Instalar/remover/remanejar ativos de TI de rack;
- 7.3.3. Crimpar conectores RJ-45 em cabos de rede;
- 7.3.4. Cravar cabos UTP em patch-panels;
- 7.3.5. Testar ponto de rede;
- 7.3.6. Efetuar levantamento de bayface (plano de face) de rack, incluindo levantamento elétrico; e
- 7.3.7. Realizar levantamento fotográfico do ambiente de TI.

#### **8. Dos Requisitos de materiais para pessoal de atendimento de 2º nível nas unidades regionais**

8.1. Os seguintes materiais deverão ser providenciados pela CONTRATADA durante todo o período de vigência do contrato, de forma a serem disponibilizados aos técnicos de 2º nível que irão atender as Unidades Regionais da CGU:

- 8.1.1. Alicates de crimpar;
- 8.1.2. Alicates punch-down;
- 8.1.3. Desencapador de cabos;
- 8.1.4. Testador de cabos de rede;
- 8.1.5. Localizador de cabos de redes; e
- 8.1.6. Multímetro.

#### **9. Dos Objetivos do pessoal de atendimento de 2º nível:**

9.1. Aplicar seu conhecimento técnico para executar as atividades necessárias para atendimento dos incidentes e requisições de serviços.

#### **10. Das Tarefas e Atividades do pessoal de atendimento de 2º nível:**

- 10.1. Executar o atendimento dos incidentes de acordo com os procedimentos documentados no Catálogo de Serviços da respectiva classificação do incidente ou requisição de serviços, respeitando os respectivos Acordos de Níveis de Serviços (ANS), Acordos de Níveis Operacionais (ANO) e contratos; e
- 10.2. No caso de incidentes, deve considerar os registros da base de dados de erros conhecidos.

#### **11. Das Responsabilidades e Autoridades do pessoal de atendimento de 2º nível:**

- 11.1. Solucionar incidentes e/ou requisições de serviço;
- 11.2. Escalonar incidentes para os especialistas ou acionar o processo de Gerenciamento de Problemas sempre que necessário;
- 11.3. Fornecer feedback técnico a respeito das atividades, riscos e viabilidade dos incidentes sempre que julgar necessário;
- 11.4. Auxiliar os atendentes da Central de Serviços no atendimento de chamados;
- 11.5. Contribuir na definição e revisão de procedimentos técnicos para atendimento de chamados; e
- 11.6. O técnico terceirizado de nível 2 não pode abrir chamados para outro usuário afetado.

#### **12. Dos Requisitos do pessoal de supervisão de 1º nível:**

**12.1.** Além da qualificação mínima exigida ao cargo de operador de telessuporte, descritas no item 2, serão exigidas as seguintes qualificações adicionais:

**12.2.** Curso superior completo;

**12.3.** Experiência mínima de 1 (um) ano na função de liderança/gerência de equipes de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação;

**12.4.** Certificação em ITIL Foundation;

**12.5.** Possuir perfil profissional com as seguintes características desejáveis:

**12.5.1.** Experiência na elaboração de scripts e procedimentos de telessuporte; e

**12.5.2.** Experiência na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pautas e atas de reuniões e relatórios gerenciais de serviços de telessuporte.

**12.6.** Deverão ser remetidos à CONTRATANTE, para fins de comprovação das qualificações aqui exigidas, resumo curricular e cópia de certificados de cursos dos profissionais.

**Dos Objetivos do pessoal de supervisão de 1º nível:**

**12.7.** Assegurar a qualidade atendimento aos usuários, preservando os níveis de serviço e mantendo o foco e a motivação da equipe de atendentes.

**13. Das Tarefas e Atividades do pessoal de supervisão de 1º nível:**

**13.1.** Acompanhar e orientar o trabalho executado pelos atendentes.

**14. Das Responsabilidades e Autoridades do pessoal de supervisão de 1º nível:**

**14.1.** Assistir os atendentes da Central de Serviços, quando for necessário dar orientações sobre procedimentos ou no atendimento de chamados complexos;

**14.2.** Promover o uso dos procedimentos padronizados e da Base de Conhecimento para a execução da Central de Serviços;

**14.3.** Participar da criação de procedimentos de atendimento;

**14.4.** Comunicar os atendentes sobre mudanças ou situações relevantes para o seu trabalho;

**14.5.** Assegurar a continuidade do atendimento em situações de troca de turnos ou de técnicos responsáveis;

**14.6.** Treinar, instruir e aconselhar os atendentes, mantendo o clima organizacional e o moral elevado;

**14.7.** Ser um ponto de escalção para requisições e incidentes atendidos pela Central de Serviços;

**14.8.** Reportar ao Gerente da Central de Serviços a respeito das metas e métricas de atendimento;

**14.9.** Manter em seus controles, bem como à disposição da CONTRATANTE, painéis de indicadores que contenham dados que permitam a gestão dos atendimentos de sua equipe, dentre outros:

**14.9.1.** Quantidades e tempos médios de ligações recebidas, atendidas, abandonadas;

**14.9.2.** Quantidades e tempos médios de ligações de saída realizadas, atendidas, sem sucesso.

**14.9.3.** Tempos médios de atendimento/solução/encaminhamento dos chamados; e

**14.9.4.** Respostas e análises de pesquisas de satisfação com os usuários.

**14.10.** Promover ações de melhoria na Central de Serviços.

**15. Dos Requisitos do pessoal de supervisão de 2º nível:**

**15.1.** Além da qualificação mínima exigida ao cargo de atendimento de 2º nível descritas no item 6, serão exigidas as seguintes qualificações adicionais:

**15.2.** Curso superior completo;

**15.3.** Experiência mínima de 1 (um) ano na função de liderança/gerência de equipes de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação;

**15.4.** Certificação em ITIL Foundation;

**15.5.** Possuir perfil profissional com as seguintes características desejáveis:

**15.5.1.** Experiência na elaboração de scripts e procedimentos de telessuporte; e

**15.5.2.** Experiência na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pautas e atas de reuniões e relatórios gerenciais de serviços de telessuporte.

**15.6.** Deverão ser remetidos à CONTRATANTE, para fins de comprovação das qualificações aqui exigidas, resumo curricular e cópia de certificados de cursos dos profissionais.

**16. Dos Requisitos do pessoal de supervisão de 2º nível das unidades regionais:**

**16.1.** Além da qualificação mínima exigida ao cargo supervisor de 2º nível, descritas no item 16, também a qualificação mínima exigida ao cargo de atendente de 2º nível das unidades regionais, descritas no item 7.

**17. Dos Objetivos do pessoal de supervisão de 2º nível:**

**17.1.** Assegurar a qualidade atendimento aos usuários, preservando os níveis de serviço e mantendo o foco e a motivação da equipe de atendentes.

**18. Das Tarefas e Atividades do pessoal de supervisão de 2º nível:**

**18.1.** Acompanhar e orientar o trabalho executado pelos atendentes de 2º nível.

**19. Das Responsabilidades e Autoridades do pessoal de supervisão de 2º nível:**

**19.1.** Assistir os atendentes de 2º nível, quando for necessário dar orientações sobre procedimentos ou no atendimento de chamados complexos;

**19.2.** Promover o uso dos procedimentos padronizados e da Base de Conhecimento para a execução da Central de Serviços;

**19.3.** Participar da criação de procedimentos de atendimento;

**19.4.** Comunicar os atendentes sobre mudanças ou situações relevantes para o seu trabalho;

**19.5.** Assegurar a continuidade do atendimento em situações de troca de turnos ou de técnicos responsáveis;

**19.6.** Treinar, instruir e aconselhar os atendentes, mantendo o clima organizacional e o moral elevado;

**19.7.** Ser um ponto de escalação para requisições e incidentes atendidos pelo pessoal de 2º nível;

**19.8.** Reportar ao Gerente da Central de Serviços a respeito das metas e métricas de atendimento;

**19.9.** Manter em seus controles, bem como à disposição da CONTRATANTE, painéis de indicadores que contenham dados que permitam a gestão dos atendimentos de sua equipe, dentre outros:

**19.9.1.** Quantidade de chamados abertos e resolvidos;

**19.9.2.** Tempos médios de atendimento/solução dos chamados de 2º nível e também de 3º nível (fornecedores); e

**19.9.3.** Respostas e análises de pesquisas de satisfação com os usuários.

**19.10.** Promover ações de melhoria na Central de Serviços.

**20. Dos Requisitos do pessoal de atendimento de videoconferência:**

**20.1.** Segundo grau completo;

**20.2.** Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades de manutenção e configuração de hardware, software básico e aplicativos de automação de escritório;

**20.3.** Possuir treinamento em ITIL Foundation;

**20.4.** Possuir perfil profissional com as seguintes características desejáveis:

**20.4.1.** Experiência em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;

**20.4.2.** Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;

**20.4.3.** Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;

**20.4.4.** Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

**20.4.5.** Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e

**20.4.6.** Demonstrar engajamento à missão e às diretrizes de atendimento.

**20.5.** Deverão ser remetidos à CONTRATANTE, para fins de comprovação das qualificações aqui exigidas, resumo curricular e cópia de certificados de cursos dos profissionais.

**21. Dos Objetivos do pessoal de atendimento de videoconferência:**

**21.1.** Assegurar a qualidade no atendimento aos usuários e dos testes prévios e sessões de videoconferência, preservando os níveis de serviço contratados.

**22. Das Tarefas e Atividades do pessoal de atendimento de videoconferência:**

**22.1.** Efetuar o tratamento dos incidentes e requisições de videoconferências de acordo com os procedimentos documentados; e

**22.2.** Acompanhar os testes prévios de videoconferência, auxiliando e tirando dúvidas dos técnicos da equipe de segundo nível

**23. Das Responsabilidades e Autoridades do pessoal de atendimento de videoconferência:**

**23.1.** Atuar como ponto de contato para a equipe de segundo nível nos momentos de realização dos testes prévios de videoconferência;

**23.2.** Receber e tratar as demandas advindas da central de atendimento referentes às sessões de videoconferência (reconexões, mudanças de codecs, extensão de duração, etc.);

**23.3.** Realizar o registro do atendimento dos chamados na ferramenta utilizada para essa finalidade;

**23.4.** Acionar as demais equipes para o atendimento das solicitações quando for necessário; e

**23.5.** Reportar à CONTRATADA sobre situações atípicas.

**24. Dos Requisitos do pessoal de Qualidade e Base de Conhecimento:**

**24.1.** Curso superior completo;

**24.2.** Experiência mínima de 1(um) ano com elaboração de scripts e procedimentos de telessuporte/atendimento remoto e/ou local;

**24.3.** Certificação em ITIL Foundation; e

**24.4.** Possuir perfil profissional com as seguintes características desejáveis:

**24.4.1.** Experiência na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pautas e atas de reuniões e relatórios gerenciais de serviços de telessuporte.

**25. Dos Objetivos do pessoal de Qualidade e Base de Conhecimento:**

**25.1.** Garantir que a qualidade dos atendimentos prestados pela Central de Serviços atenda ou exceda as expectativas dos seus usuários; e

**25.2.** Garantir que os artigos da Base de Conhecimento estejam atualizados, são confiáveis, funcionam e são úteis ao usuários e atendentes.

**26. Das Tarefas e Atividades do pessoal de Qualidade e Base de Conhecimento:**

26.1. Auditoria sobre os atendimentos;

26.2. Acompanhar os indicadores de desempenho dos serviços para assegurar o cumprimento das metas; e

26.3. Medir e reportar os acordos de nível de serviço e de nível operacional de forma a garantir que os níveis acordados sejam alcançados e as violações investigadas e corrigidas, alcançando a satisfação dos clientes e usuários.

#### 27. Das Responsabilidades e Autoridades do pessoal de Qualidade e Base de Conhecimento:

27.1. Avaliar o desempenho da Central de Serviços em comparação com os níveis de serviço acordados;

27.2. Criar, reportar e analisar os relatórios de qualidade para identificar tendências e brechas de performance;

27.3. Acompanhar e revisar os atendimentos realizados, verificando os registros e auditando gravações;

27.4. Criar e analisar procedimentos de atendimento, atuando em conjunto com as equipes de suporte para obter um mecanismo eficiente;

27.5. Buscar a captura, a criação, a conservação e o uso da Base de Conhecimento;

27.6. Verificar os registros de conhecimento;

27.7. Interpretar as discrepâncias entre os atendimentos realizados, os níveis de serviço e as expectativas dos usuários da Central de Serviços;

27.8. Apontar ações que podem ser realizadas para a manutenção ou melhoria da qualidade do atendimento; e

27.9. Auxiliar o Supervisor e o Gerente da Central de Serviços a respeito de procedimentos e scripts de atendimento.

### ANEXO I-B – DETALHAMENTO DO AMBIENTE

1. Quantidade de equipamentos e usuários das unidades da CGU:

Unidade	Desktops	Notebooks	Impressoras	Videoconferência	Usuários	Scanners
<b>Sede e Siderbrás (DF)</b>	1297	231	120	18	1250	118
<b>Corregedoria (DF)</b>	154	35	16	4	150	36
CGU-R/AC	25	6	6	1	19	3
CGU-R/AL	40	9	7	1	32	5
CGU-R/AM	38	9	7	1	38	12
CGU-R/AP	23	3	6	1	16	5
CGU-R/BA	72	12	9	2	71	9
CGU-R/CE	70	21	12	2	80	10
CGU-R/ES	49	12	7	1	47	9
CGU-R/GO	65	20	7	1	62	9
CGU-R/MA	45	12	8	1	46	16
CGU-R/MG	99	27	13	2	96	14
CGU-R/MS	35	8	9	1	36	8
CGU-R/MT	25	8	8	1	28	8
CGU-R/PA	54	13	9	1	56	11
CGU-R/PB	56	12	7	1	54	7
CGU-R/PE	62	8	9	1	62	8
CGU-R/PI	45	9	7	1	39	6
CGU-R/PR	56	14	9	1	64	11
CGU-R/RJ	125	27	12	3	114	14
CGU-R/RN	48	8	8	1	45	6
CGU-R/RO	30	7	7	1	24	3
CGU-R/RR	24	4	6	1	21	4
CGU-R/RS	54	10	7	1	57	16
CGU-R/SC	42	8	7	1	49	7
CGU-R/SE	48	11	6	1	48	7
CGU-R/SP	75	18	10	2	78	9
CGU-R/TO	20	6	6	1	22	5
<b>TOTAIS</b>	<b>2776</b>	<b>565</b>	<b>345</b>	<b>54</b>	<b>2715</b>	<b>376</b>

### ANEXO I-C - ENDEREÇOS DAS UNIDADES DA CGU

#### Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União – Sede

Setor de Autarquias Sul, Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro - Brasília-DF - CEP: 70.070-905

#### Ed. Siderbrás (situado ao lado da Sede)

Setor de Autarquias Sul, Quadra 2, Bloco E, Edifício Siderbrás - Brasília-DF - CEP: 70.070-906

#### Corregedoria-Geral da União

Esplanada dos Ministérios, Bloco A - Brasília-DF – CEP: 70.050-901

#### Arquivo

SIA Trecho 08 Lote 125/135-A, Galpão - Brasília-DF - CEP: 71.205-080

Os endereços das unidades regionais também estão disponíveis no site da CGU em <http://www.cgu.gov.br/sobre/institucional/quem-e-quem/unidades-regionais-da-controladoria-geral-da-uniao>

**Controladoria-Regional da União no Estado do Acre**

End.: Via Chico Mendes, nº 2896 Bairro Triângulo Novo

Rio Branco/AC - CEP: 69.906-302

**Controladoria-Regional da União no Estado de Alagoas**

End.: Av. Comendador Gustavo Paiva, nº 2.789, Salas 409 a 414, Ed. Norcon Empresarial

Bairro Mangabeiras - Maceió/AL - CEP: 57.031-000

**Controladoria-Regional da União no Estado do Amapá**

End.: Avenida Duque de Caxias nº 116, Centro.

Macapá/AP - CEP: 68.900-151

**Controladoria-Regional da União no Estado do Amazonas**

End.: Av. Japurá, nº 329 - Centro

Manaus/AM - CEP: 69.025-020

**Controladoria-Regional da União no Estado da Bahia**

End.: Avenida Frederico Pontes, s/nº, Ed. Min. da Fazenda, 2º andar, Sala 200 - Comércio

Salvador/BA - CEP: 40.015-902

**Controladoria-Regional da União no Estado do Ceará**

End.: Rua Barão de Aracati, nº 909, 8º andar - Bairro Meireles

Fortaleza/CE - CEP: 60.115-081

**Controladoria-Regional da União no Estado do Espírito Santo**

End.: Rua Pietrangelo de Biase, nº 56, 4º andar, Sala 404 - Centro

Vitória/ES - CEP: 29.010-190

**Controladoria-Regional da União no Estado de Goiás**

End.: Rua 02, nº 49, Ed. Walter Bittar - Centro

Goiânia/GO - CEP: 74.013-020

**Controladoria-Regional da União no Estado do Maranhão**

End.: Av. dos Holandeses, lote 08, Quadra 35, 1º, 2º e 3º Pavimentos - Bairro do Calhau

São Luís/MA - CEP: 65.071-380

**Controladoria-Regional da União no Estado de Minas Gerais**

End.: Rua Timbiras, nº 1.778, Lourdes

Belo Horizonte/MG - CEP: 30.140-061

**Controladoria-Regional da União no Estado do Mato Grosso do Sul**

End.: Avenida Joaquim Murtinho, nº 65 - Centro

Campo Grande/MS - CEP: 79.002-100

**Controladoria-Regional da União no Estado do Mato Grosso**

End.: Av. Vereador Juliano Costa Marques, nº 99, Prédio do Ministério da Fazenda, 2º andar

Bosque da Saúde - Cuiabá/MT - CEP: 78.050-907

**Controladoria-Regional da União no Estado do Pará**

End.: Rua dos Mundurucus, nº 3100 – Ed. Metropolitan, 27º andar - Cremação

Belém/PA - CEP: 66.033-040

**Controladoria-Regional da União no Estado da Paraíba**

End.: Avenida Presidente Epitácio Pessoa, nº 3883, Bairro Miramar. Ed. Sede da CGU.

João Pessoa/PB - CEP: 58.032-000

**Controladoria-Regional da União no Estado do Paraná**

End.: Rua Marechal Deodoro, nº 555, 5º andar, Prédio Ministério da Fazenda  
Curitiba/PR - CEP: 80.020-911

**Controladoria-Regional da União no Estado de Pernambuco**

End.: Avenida Conde da Boa Vista, nº 800, Ed. Apolônio Sales, 10º andar - Boa Vista  
Recife/PE - CEP: 50.060-004

**Controladoria-Regional da União no Estado do Piauí**

End.: Praça Marechal Deodoro, s/nº, Ed. Ministério da Fazenda, 2º andar  
Teresina/PI - CEP: 64.000-160

**Controladoria-Regional da União no Estado do Rio de Janeiro**

End.: Avenida Presidente Antônio Carlos, nº 375, Ed. Palácio da Fazenda, 7º andar, Sala 711 - Centro  
Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20.020-010

**Controladoria-Regional da União no Estado do Rio Grande do Norte**

End.: Av Hermes da Fonseca, nº 774 – Bairro Tirol  
Natal/RN - CEP: 59.020-095

**Controladoria-Regional da União no Estado do Rio Grande do Sul**

End.: Avenida Loureiro da Silva, nº 445, Ed. Ministério da Fazenda, 7º andar, Sala 704  
Porto Alegre/RS - CEP: 90.013-900

**Controladoria-Regional da União no Estado de Rondônia**

End.: Avenida Calama, nº 3.775 - Bairro da Embratel  
Porto Velho/RO - CEP: 76.820-781

**Controladoria-Regional da União no Estado de Roraima**

End.: Avenida Capitão Ene Garcez, nº 1.024 - São Francisco  
Boa Vista/RR - CEP: 69.305-135

**Controladoria-Regional da União no Estado de Santa Catarina**

End.: Rua Conselheiro Mafra, 784 – Centro  
Florianópolis/SC - CEP: 88.010-102

**Controladoria-Regional da União no Estado de São Paulo**

End.: Avenida Prestes Maia, nº 733, 14º andar, Sala 1403 - Centro  
São Paulo/SP - CEP: 01.031-001

**Controladoria-Regional da União no Estado de Sergipe**

End.: Praça Graccho Cardoso, nº 44 - Bairro São José  
Aracaju/SE - CEP: 49.015-180

**Controladoria-Regional da União no Estado de Tocantins**

End.: Quadra 103 Norte, Rua NO 05, Lote 13, Ed. Ranzi - Centro  
Palmas/TO - CEP: 77.001-020

**ANEXO I-D – SOFTWARES UTILIZADOS PELA CGU**

1. Lista, não exaustiva, de software utilizados pela CGU.

Nome do Software	Descrição	Classificação	Licença
Advanced PDF Utilities Free	extração de textos PDF, conversão de pdf para outros formatos		Livre
Audacity	Edição e gravação de áudio		Livre
Avidemux	Software especializado na edição de vídeo.		Livre
AVScan	Aplicativo para gerenciamento das digitalizações geradas pelo equipamento de scanner da Avison		Livre

Nome do Software	Descrição	Classificação	Licença
DWGTrueView2015 - 64 bit	Visualizador de arquivos CAD		Proprietário
Feedback Client for Microsoft VS	Acompanhamento de demandas		Livre
FileLocator Lite	Busca de Dados no Computador		Livre
Free Hex Editor Neo	visualizar, modificar, analisar dados hexadecimais e arquivos binários		Livre
Glogg	manipulação e exploração de logs e arquivos grandes		Livre
Google Chrome	Navegador WEB		Livre
Greenshot	Tirar screenshots apenas de partes selecionadas e ainda editá-las		Livre
HidroCAD	Projetos hidráulicos		Livre
IRPF2018	Imposto de Renda		Livre
LibreOffice	Suite de aplicativos de escritório		Livre
Maxprint	Software especializado na impressão de etiquetas		Livre
Microsoft Windows	Sistema Operacional		Livre
Notepad ++	Editor de texto com recursos avançados		Proprietário
Open Workbench	Software especializado na gerencia de projetos		Livre
Quicktime	Visualização de vídeos		Livre
RealPlayer Cloud	reprodução, armazenamento (em nuvem), edição e conversão de áudio e vídeo		Livre
ReceitaNet	Envio da declaração de IR		Livre
Samsung Easy Creator	gerenciar a digitalização de documentos		Livre
SAPIENS - Windows	Assinador Digital		Livre
ScanSoft PaperPort SE	digitalização e o gerenciamento das imagens		Livre
Serena Prototype Composer v. Community	Confecção de protótipos de telas de sistemas		Proprietário
SQL Developer	Ferramenta para acesso a banco de dados		Livre
SQL Server Management Studio Express	Gerenciar instâncias de bancos do SQL Server		Livre
Trend Micro	Antivírus		Livre
VeraCrypt	Software para criptografia		Proprietário
WorkRave	Prevenir Lesão causada por Esforço Repetitivo e Distúrbio Osteo-muscular Relacionado ao Trabalho		Livre
Xmind 2012 SE	elaboração de mapas mentais, organogramas e demais diagramas		Livre
ACL	Software da análise de dados e auditoria	Auditoria	Livre
Cadastro Único	Software usado para atualização do Cadastro Único	Auditoria	Depende de licença
Dardo AMR	Ferramenta de análise de grandes bases de dados	Auditoria	Livre
MapWindow GIS	Manipulação de Dados Estatísticos e Geográficos	Auditoria	Instal. pela Dataprev
Mód. de Segurança de Acesso à Infoseg	Módulo de segurança para acesso à rede Infoseg	Auditoria	Livre
ORSE	Composição de Preços da Construção Civil	Auditoria	Livre
Pentaho	Integração de dados	Auditoria	Livre
Picalo	Software da análise de dados e auditoria	Auditoria	Livre
Pradin Equation	Apoio a Tomada de Decisão Baseada em indicadores	Auditoria	Livre
R for Windows	Manipulação de Dados e Gráficos Estatísticos	Auditoria	Livre
SAS	Manipulação de Dados e Estatística	Auditoria	Livre
Sigtap Desktop	Ferramenta de consulta de procedimentos do SUS.	Auditoria	Depende de Licença
Sintran	Composições de custos de obras de transportes	Auditoria	Livre
TCPO	Composição de Preços da Construção Civil	Auditoria	Livre
TerraView	Manipulação de Dados Estatísticos e Geográficos	Auditoria	Depende de licença
Winconv	Conversor de arquivos extraído da rede Serpro	Auditoria	Livre
Winsape	Sistema de Acompanhamento de Despesas de Pessoal	Auditoria	Livre
ABNT Visualizador CENWeb	Visualizar as normas da ABNT	Automação de Escritório	Livre
Adobe Acrobat PDF Maker	Gerador de PDF's Diretamente do Microsoft Office	Automação de Escritório	Proprietário
Adobe Acrobat Pro	Criador de arquivos PDF	Automação de Escritório	Depende de licença
Adobe Acrobat Reader	Leitor de arquivos PDF	Automação de Escritório	Depende de Licença
Adobe Acrobat Standard	Criador de arquivos PDF	Automação de Escritório	Livre

Nome do Software	Descrição	Classificação	Licença
BR Office	Ferramenta de Escritório	Automação de Escritório	Livre
CamStudio	Gravador de Atividades da Área de Trabalho	Automação de Escritório	Livre
CDPLY	Criação e impressão de etiquetas para CD/DVD's.	Automação de Escritório	Livre
Ctel	Sistema de Registro de Ligações Telefônicas	Automação de Escritório	Livre
CutePDF	Driver de Impressão Gerador de PDF	Automação de Escritório	Livre
EHLAPI	API para acesso ao emulador HOD.	Automação de Escritório	Livre
Endereço Eletrônico ECT	Gerador de Etiquetas para Correspondências	Automação de Escritório	Livre
Foxit PDF Reader	Visualização e edição de anotações em arquivos PDF	Automação de Escritório	Livre
GanttProject	Gerencia de Projetos Baseado no Gráfico Gantt	Automação de Escritório	Livre
Google Sketchup	Software de modelagem de objetos 3D e perspectivas	Automação de Escritório	Livre
GPL Ghostscript	Interpretador para linguagem PostScript (PS)	Automação de Escritório	Livre
HelpMaker	Criador de Modelos de Ajuda	Automação de Escritório	Livre
HP Softwares	Softwares que Acompanham Periféricos da HP	Automação de Escritório	Livre
i2 ChartReader	Software para leitura de diagramas investigativos	Automação de Escritório	Depende de licença
Lightning	Extensão do Thunderbird para Calendário	Automação de Escritório	Livre
Logicity	Vizualizador de Relatórios Crystal Report	Automação de Escritório	Livre
MS Office 365	Ferramenta de Escritório	Automação de Escritório	Depende de licença
MS Office Excel Viewer	Visualizador de arquivos no formato Excel	Automação de Escritório	Depende de licença
MS Office PowerPoint Viewer	Visualizador de arquivos no formato PowerPoint 2007	Automação de Escritório	Livre
MS Office Word Viewer	Visualizador de arquivos no formato Word 2007	Automação de Escritório	Livre
MS Teams	Software de integração de conteúdo e comunicação	Automação de Escritório	Depende de licença
MS Yammer	Rede Social Corporativa	Automação de Escritório	Depende de licença
NoteTab Light	Editor de Texto com Funcionalidades Avançadas	Automação de Escritório	Livre
Notificador SGI	Notificações sobre ações a que o usuário do SGI deve executar no sistema.	Automação de Escritório	Livre
NVU	Editor HTML	Automação de Escritório	Livre
ODF Add-in para Microsoft Office	Extensão para permitir edição de arquivos ODF	Automação de Escritório	Livre
PDF Split and Merge	Software de manipulação de arquivos PDF	Automação de Escritório	Livre
PEP	Elaboração de projetos do programa PNAFM	Automação de Escritório	Livre
Pharmanet QuickReport Viewer	Vizualizador de arquivos QuickReport	Automação de Escritório	Livre
Picasa	Automação de Escritório	Automação de Escritório	Livre
Power Translator Global	Software Tradutor de Idiomas	Automação de Escritório	Livre
Primo PDF	Driver de Impressão Gerador de PDF	Automação de Escritório	Depende de licença
SIGEP	Sistema de preparação de postagens para Correios	Automação de Escritório	Livre
TortoiseSVN	Cliente do sistema de controle de versões Subversion	Automação de Escritório	Livre
Vision Viewer	Exibição de desenhos e diagramas do Visio	Automação de Escritório	Livre
Wink	Criação de vídeos tutoriais e ferramentas de navegação no ambiente virtual de aprendizagem da CGU.	Automação de Escritório	Livre
WinMerge	Comparação de Dois arquivos de Texto	Automação de Escritório	Livre
SyncBack Freeware	Sincronizados de Pastas e Backup	Backup	Livre
MySQL Workbench	Ferramenta para modelagem, desenvolvimento e administração de base de dados MySQL	Banco de Dados	Livre
HeidiSQL	Cliente gráfico para banco de dados MySQL	Banco de Dados	Livre
MySQL Command-line Client	Cliente de linha de Comando para Banco MySQL	Banco de Dados	Livre
MySQL Migration Toolkit	Ferramenta para Migração de Bases para o MySQL	Banco de Dados	Livre

Nome do Software	Descrição	Classificação	Licença
MySQL Query Browser	Cliente gráfico para Banco MySQL	Banco do Dados	Livre
Toad for MySQL	Cliente gráfico para Banco MySQL	Banco do Dados	Livre
BibLivre	Impressão/gravação de arquivos gerados pelo sistema	Biblioteca Nacional	Livre
FireFTP	Plug-in de FPT do Firefox	Browser	Livre
Mozilla Firefox	Navegador de Internet	Browser	Livre
Autodesk Design Review	Visualizador de arquivos de CAD	CAD	Livre
DraftSight	Ferramenta CAD	CAD	Livre
DWG TrueView	Visualizador de arquivos de CAD	CAD	Livre
eToken	Gerenciamento de Certificado Digital	Certificado Digital	Livre
7-zip	Software de Compressão de arquivos	Compressão de arquivos	Depende de licença
Fomart Factory	Software utilitário para processamento de mídia (vídeo, áudio e imagem).	Conversor de formato	Livre
Thunderbird	Ferramenta de E-mail	Correio Eletrônico	Livre
AxCrypt	Criptografia de arquivos	Criptografia	Livre
HashCalc	Gerador de Hash	Criptografia	Livre
Keepass	Armazenador seguro de senhas	Criptografia	Livre
WinMD5Sum	Calcula o hash (MD5) de arquivos	Criptografia	Livre
GPG4Win (GnuPG)	Criptografia e assinatura de arquivos e e-mails	Criptografia	Livre
Aptana Studio	Desenvolvimento e teste de aplicações para web	Desenvolvimento Web	Livre
DIA / GTK+	Diagramação de Objetos	Diagramação	Livre
FreeMind	Mapeamento Mental e Organização de Idéias	Diagramação	Livre
Graphviz	Analisador de Dados Através de Gráficos	Diagramação	Livre
GUESS	Analisador de Dados Através de Gráficos	Diagramação	Livre
ILOG JViews BPMN Modeler	Diagramação de Processos com Notação BPMN	Diagramação	Livre
Scribus	Diagramação e Edição de Layouts de Documentos	Diagramação	Livre
Novo Dicionário Aurélio	Dicionário da Língua portuguesa	Dicionário	Livre
Guia de Desenvolvimento Urbano	Documentação para projeto de desenvolvimento urbano	Documentação	Livre
Extra	Software de emulação 3270 para acesso ao Serpro	Emulador de Terminal	Livre
HOD	Software de emulação 3270 para acesso ao Serpro	Emulador de Terminal	Depende de licença
PW3270	Emulador de terminal 3270 totalmente livre	Emulador de Terminal	Depende de licença
Google Desktop	Busca de Dados no Computador	Ferramenta de Busca	Livre
Google Earth	Visualizador de Fotos de Satélites	Georreferenciamento	Livre
GPS TrackMaker Versão Freeware	Troca de dados com Dispositivos GPS	Georreferenciamento	Livre
Disktective	Software de Mapeamento de Utilização do HD	Gerenciamento de Estação	Livre
Java 2 Runtime Environment	Maquina Virtual Java	Infraestrutura	Livre
CNIS	Cad. Nacional de Informações Sociais – Empregado	INSS	Livre
CNISA	Cad. Nacional de Informações Sociais – Empregador	INSS	Instal. pela Dataprev
Plenus	Sistema de Benefícios do INSS	INSS	Instal. pela Dataprev
Epass2000	Gerenciamento de Certificado Digital	Interface com hardware	Instal. pela Dataprev
ImageResizer	Redimensionador de Imagens	Interface com hardware	Livre
NetHASP	Gerenciamento de licenças para o Token do ACL.	Interface com Hardware	Livre
Dupkiller	Pesquisa e remove arquivos duplicados	Manutenção de arquivos	Livre
VigiSUS (ICA Web Client)	Cliente ICA para Web	Ministério da Saúde	Livre
Mysql WorkBench	Ferramenta gráfica para modelagem de dados	Modelagem de dados	Livre
Aris Express	Ferramenta de modelagem de processos	Modelagem de Processos	Livre
ARPO	Ferramenta de modelagem de processos	Modelagem de Processos	Livre
Bizagi	Ferramenta de modelagem de processos	Modelagem de Processos	Livre
Adobe Creative Suite 4-Design Premium	Conjunto de ferramentas de design	Multimídia	Livre
ATI-CD Maker	Gravador de CD/DVD	Multimídia	Depende de licença
CorelDraw	Suite de Edição de Imagem	Multimídia	Depende de Licença

Nome do Software	Descrição	Classificação	Licença
GIMP	Software de Edição de Imagem	Multimídia	Depende de licença
InfraRecorder	Gravador de CD / DVD	Multimídia	Livre
InkScape	Ferramenta de Desenho Vetorial	Multimídia	Livre
Kofax VRS	Aplicativo integrado ao equipamento de digitalização para melhoria de imagem	Multimídia	Livre
Macromedia Flash Player	Player de Flash para Browser	Multimídia	Proprietário
Macromedia Studio MX	Suite de Edição de Imagem/Web	Multimídia	Livre
Nero	Gravador de CD / DVD	Multimídia	Depende de licença
NTI CDMaker Gold	Gravador de CD/DVD	Multimídia	Depende de licença
PowerDVD	Player de DVD	Multimídia	Depende de Licença
ScandAll PRO	Aplicativo para gerenciamento das digitalizações - Fujitsu	Multimídia	Depende de licença
VLC Media Player	Player multimídia	Multimídia	Proprietário
Internet Explorer	Navegador Internet	Navegador Internet	Livre
SICALC	Ferramenta para cálculo e impressão de DARF	Receita Federal	Livre
SRF - ITR	Transmissão da Declaração de Imposto Territorial Rural	Receita Federal	Livre
Módulo Adicional de Segurança CAIXA	Ferramenta de segurança para acesso a Internet Banking	Segurança	Livre
Módulo de Segurança - Banco do Brasil	Ferramenta de segurança para acesso a Internet Banking	Segurança	Livre
ATIVASS	Sistema de Solicitação de Serviços Internos	Sistema Corporativo	Livre
ATIVA WIN	Sistema Ativa para Windows	Sistema Corporativo	Próprio
BANCO DE PUNIDOS	Banco de dados de agentes punidos	Sistema Corporativo	Próprio
SAR	Sistema de Acompanhamento de Resultados	Sistema Corporativo	Próprio
SIAFI Gerencial	Sistema de consultas customizadas ao SIAFI	STN	Livre
Débito	Sistema de Cálculo e Atualização de Débitos	TCU	Livre
SISAC	Registro de Admissões no serv. público federal	TCU	Livre
Everest Dictionary	Software Tradutor de Idiomas	Tradutor	Livre

## ANEXO I-E – TAREFAS E NÍVEIS DE SERVIÇO

TAREFAS SERVICE DESK			
Tarefa	TAREFA	Estimativa Mensal (UAT)	Estimativa Anual (UAT)
SD-001	Suporte de 1º nível a usuários (Telessuporte e abertura de chamados via Web)	541,67	6.500
SD-002	Atendimento técnico local e remoto a usuários (2º nível de suporte)	9.416,67	113.000
SD-003	Abertura e acompanhamento de chamados de fornecedores	100,00	1.200
SD-004	Conferência de ativos	416,66	5.000
SD-005	Controle da qualidade e manutenção da base de conhecimentos dos serviços atendidos pelo Service Desk.	420,00	5.040
SD-006	Monitorar e agendar as sessões de videoconferência	926,60	11.119,20
	<b>TOTAL</b>	<b>11.821,60</b>	<b>141.859,20</b>

## TAREFA Nº SD-001

Suporte de 1º nível a usuários (Telessuporte)

## 1. Subtarefas

Subtarefa	Custo Unitário em UAT	Estimativa de consumo anual	Custo final por subtarefa	Custo final Estimado em UAT
Tipo 1	0,5	8.000	4.000	6.500
Tipo 2	1	2.500	2.500	

## 2. Objetivos

2.1. Padronização, desempenho e controle;

2.2. Registrar, coletar informações, classificar, solucionar e responder as dúvidas e problemas reportados pelos usuários, a partir de consultas a scripts personalizados, possibilitando agilidade na resolução de problemas e falhas, padronização dos serviços e ganho de produtividade dos usuários da CONTRATANTE; e

2.3. Encaminhamento dos chamados para a resolução de problemas e recuperação de falhas por parte das equipes de suporte de 2º e de 3º níveis, quando identificada esta necessidade.

## 3. Base de conhecimento

3.1. Parcial.

## 4. Cenário atual

4.1. Atendimento telefônico efetuado aos usuários dos serviços da CONTRATANTE, por equipe terceirizada, em local fora das dependências da CONTRATANTE, apoiada por sistemas de URA e de gestão de Ordens de Serviço, disponível das 7h30 às 20h00 (horário de Brasília), por meio de telefone 0800 provido pela CONTRATADA e formulário Web. O tempo médio de atendimento (TMA) é de aproximadamente 3 (três) minutos, já englobando o tempo de registro do chamado no sistema, e se distribui ao longo do dia conforme tabela abaixo. O período analisado foi de agosto de 2017 a maio de 2018.

Ligações telefônicas por faixa horária (Brasília e Regionais).		
Horário	Percentual	Quantidade de ligações
Antes das 08h00	1,5%	111
08h00—09h00	9,5%	702
09h00—10h00	14,3%	1054
10h00—11h00	15,8%	1164
11h00—12h00	13,0%	956
12h00—13h00	5,6%	414
13h00—14h00	5,8%	428
14h00—15h00	10,9%	807
15h00—16h00	10,6%	779
16h00—17h00	7,4%	548
17h00—18h00	4,1%	306
18h00—19h00	1,3%	93
19h00—20h00	0,3%	20
Após as 20h00	0%	0
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>7.382</b>

Obs.: estão incluídas neste total, as ligações perdidas, quedas de conexão, ligações retorno e de verificações. O número de chamados decorrentes dessas ligações, encontra-se no item 4.3, a seguir.

4.2. A sazonalidade das ligações telefônicas de agosto de 2017 a maio de 2018 é exibida na próxima tabela:

Sazonalidade das ligações telefônicas (Brasília e Regionais).		
Mês	Percentual	Quantidade de ligações
Agosto (2017)	12,3%	909
Setembro (2017)	8,6%	638
Outubro (2017)	9,8%	727
Novembro (2017)	9,8%	721
Dezembro (2017)	7%	516
Janeiro (2018)	9,1%	673
Fevereiro (2018)	10%	737
Março (2018)	12,3%	905
Abril (2018)	10,1%	749
Maio (2018)	10,9%	807
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>7.382</b>

Obs.: estão incluídas neste total, as ligações perdidas, quedas de conexão, ligações retorno e de verificações. O número de chamados decorrentes dessas ligações, encontra-se no item 4.3, a seguir.

4.3. Chamados abertos pelo autoatendimento e telefone, de agosto de 2017 a maio de 2018:

Nº de chamados distribuídos por forma de abertura (Brasília e Regionais).		
Forma	Percentual	Quantidade de chamados
Atendimento WEB	54%	5.739
Telefone	46%	4.890
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>10.629</b>

4.4. Chamados resolvidos no 1º Nível (N1), de agosto de 2017 a maio de 2018:

Total de chamados Resolvidos no Primeiro Nível (Brasília e Regionais).		
Equipe	Percentual	Quantidade de chamados

Atendimento WEB	1,58%	169
Telefone	1,97%	210
<b>Total</b>	<b>3,55%</b>	<b>379</b>

## 5. Lista de subtarefas

<b>Lista não exaustiva de Subtarefas do TIPO 1 – esforço médio 7 (sete) minutos</b>	
1 – Esclarecimento de dúvidas de usuário (de caráter geral e que não se enquadrem nos itens abaixo);	
2 – Informações sobre hardware (configurações, funcionalidades, etc.);	
3 – Informações sobre aplicativos homologados (suítes de escritório, browsers, clientes de e-mail, outros);	
4 – Informações sobre sistemas corporativos da CONTRATANTE;	
5 – Informações sobre disponibilidade de serviços (Internet, Rede, Correio, Sistemas Corporativos, outros);	
6 – Registro de solicitações e sugestões de melhorias e adaptações evolutivas dos sistemas;	
7 – Retorno de ligações, complementando informações;	
8 – Registro e classificação de chamados (encaminhados para 2º nível).	
<b>Lista não exaustiva de Subtarefas do TIPO 2 – esforço médio 15 (quinze) minutos</b>	
1 – Resolução de problemas seguindo scripts personalizados.	

## 6. Lista de Atividades

Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Esforço Subtarefa Tipo 1	Esforço Subtarefa Tipo 2
1	B	Atender ligações telefônicas, registrar chamados no sistema de gerenciamento, efetuar triagem e classificação das solicitações.	07 min.	15 min.
2	B	Registrar informações repassadas pelo usuário.		
3	I	Capturar documentação técnica para solução do chamado.		
4	I	Executar as rotinas de suporte conforme roteiro padronizado para o problema.		
5	B	Encaminhar o chamado para atendimento de 2º nível quando da impossibilidade de resolução do problema a partir do script.		
6	B	Acompanhar e registrar histórico/evolução de atendimento ao chamado.		
7	B	Concluir e fechar o chamado, confirmando com o demandante o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.		
<b>CUSTO FINAL EM UATs</b>			<b>0,5</b>	<b>1</b>

(\*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

## 7. Resultados esperados e níveis de qualidade exigidos

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	DESCONTO	LIMITE DESC.
1. Dar tratamento em até 5 minutos para Subtarefas TIPO 1.	=> 70%	Proporcional a 1% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
2. Dar tratamento em até 8 minutos para Subtarefas TIPO 1.	=> 90%	Proporcional a 0,8% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
3. Dar tratamento em até 15 minutos para Subtarefas TIPO 1.	100%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
4. Dar tratamento em até 15 minutos para Subtarefas TIPO 2.	=> 70%	Proporcional a 1% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
5. Dar tratamento em até 20 minutos para Subtarefas TIPO 2.	=> 90%	Proporcional a 0,8% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
6. Dar tratamento em até 30 minutos para Subtarefas TIPO 2.	100%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
7. Índice de atendimentos que seguiram as atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite + Refazer (o que couber)	10% do VTT
8. Índice de ligações atendidas.	=> 95%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
9. Tempo de espera em fila de até 20 segundos.	=> 90%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
10. Tempo de espera em fila.	20 segundos	Proporcional a 0,5% do VTT por segundo que exceda o limite	10% do VTT
11. Tempo médio para início do atendimento dos chamados abertos pelos usuários via Web.	10 minutos	Proporcional a 0,5% do VTT por minuto que exceda o limite	10% do VTT

## 8. Fórmulas

**VTT<sub>(SD-001)</sub> - Valor Total da Tarefa SD-001.** Valor proporcional da Tarefa SD-001 no valor contratual pago mensalmente. Dado pela fórmula:

$$VTT_{(SD-001)} = (\text{Valor Mensal do Contrato} / \text{Total de UATs medidos no mês}) * \sum \text{UATs da}$$

Tarefa SD-001 no mês

O cálculo é feito da seguinte forma: Divide-se o valor mensal do contrato pelo número total de UATs de todas as tarefas do mês, assim teremos o valor de cada UAT no mês. Esse valor de UAT é multiplicado pela quantidade de UATs executadas da Tarefa SD-001. Assim, tem-se o valor proporcional da Tarefa SD-001 com base no valor mensal do contrato e do total de UATs executadas no mês.

**VGI(i) – Valor de Desconto do Indicador (i)**

$$VGI(i) = [Limite(i) - Executado(i)] * \% \text{ de desconto}(i) * VTT_{(SD-001)}$$

Limitado a 10% do  $VTT_{(SD-001)}$

No caso da tarefa SD-001 temos 11 (onze) indicadores. Para cada indicador que não atingiu os níveis de serviço exigidos é calculado o valor do desconto. O cálculo é feito com base no descumprimento, isto é, a diferença entre o limite mínimo exigido e o efetivamente executado. Esse descumprimento é multiplicado pelo percentual de desconto apresentado para o indicador. Esse resultado multiplica o Valor Total da Tarefa, chegando assim ao Valor de Desconto do Indicador, que é limitado a 10% (dez por cento) do Valor Total da Tarefa. Faz-se essa conta para cada indicador que não tenha atingido os níveis mínimos exigidos.

**VGTS(D-001) – Valor de Desconto da Tarefa SD-001**

$$VGTS(D-001) = \sum VGI(i)$$

O Valor de Desconto da Tarefa SD-001 é calculado pelo somatório dos descontos de cada indicador.

**9. Pressupostos e Restrições**

- 9.1.** Os telefones devem estar conectados à central de telefonia privativa que possua funcionalidades de fila de espera, visualização dos números de telefones que chamam, contabilização de quantidade de chamadas existentes na fila, tempo de espera por ligação e quantidade de desistências de chamadas, além dos demais requisitos citados no item 1 do Anexo I-A;
- 9.2.** Os operadores devem ser treinados e ter conhecimento em: atendimento ao público, uso de recursos de telessuporte (telefone, microcomputadores, operação do sistema de gestão), normas e procedimentos gerais da CONTRATANTE, e suporte aos softwares aplicativos e hardware de uso padrão da CONTRATANTE, conforme requisitos citados no item 2 do Anexo I-A;
- 9.3.** Toda abertura de OS (Ordem de Serviço) é informada ao demandante (usuário de TI solicitante) para controle e acompanhamento do atendimento, por meio do envio de um e-mail automático, pela ferramenta, ao solicitante/demandante;
- 9.4.** Aceita-se, por iniciativa exclusiva do demandante, a ordem de serviço com estabelecimento de horário inicial para início de contagem do tempo de atendimento. Representa tão somente uma conveniência para o usuário, que poderá fazer uma requisição de serviço para ser executada a partir de um certo dia e horário, para evitar, por exemplo, desencontro entre o técnico executor e o usuário solicitante. A contagem do tempo de atendimento desse tipo de requisição será iniciada apenas a partir do dia e horário inicial estabelecido pelo usuário;
- 9.5.** Dentro de um prazo de até 15 dias corridos, se houver duas aberturas de ordem de serviço por um mesmo usuário demandante, reclamando o mesmo problema (mesma categorização de problema no catálogo de serviços) para o mesmo item de configuração (mesma impressora, ou desktop, ou notebook, etc.), o sistema informatizado de registro e controle de chamados irá marcar a ordem de serviço mais recente, de forma automatizada, como reincidência. Opcionalmente, a Central de Serviços poderá apontar de forma manual a condição de reincidência se for detectada tal situação durante o curso do atendimento;
- 9.6.** A equipe de 1º nível, atendentes e supervisor(es), devem apoiar a Equipe de Qualidade e Base de Conhecimento para manutenção e aprimoramento da Base de Conhecimento;
- 9.7.** O encerramento da interação de primeiro nível será efetuado na ferramenta de Service Desk;
- 9.8.** Uma Ordem de Serviço pode ser reaberta, dentro do prazo de até 72 horas úteis, sempre que haja necessidade em virtude de sua incompletude ou se for fechada sem o correspondente efetivo atendimento. Como prerrogativa, a ordem de serviço só pode ser reaberta pelo mesmo usuário demandante, pela equipe Gestora da Contratante ou pelos Gestores da Contratada;
- 9.9.** A Ordem de Serviço aberta em duplicidade para um mesmo atendimento, ainda não concluído, deve ser cancelada, com a indicação do número da OS original; e
- 9.10.** Aleatoriamente, as Ordens de Serviço concluídas serão verificadas com os demandantes, a fim de confirmar o atendimento e a qualidade dos serviços. Caso o usuário não confirme a conclusão do atendimento, a OS será reaberta mantendo-se os prazos originais para atendimento.

**TAREFA Nº SD-002**

Atendimento técnico local e remoto a usuários (2º nível de suporte)

**1. Subtarefas**

Subtarefa	Custo Unitário em UAT	Estimativa de consumo anual	Custo final por subtarefa	Custo final Estimado em UAT
Tipo 1	1,5	10.000	15.000	113.000
Tipo 2	4	16.250	65.000	
Tipo 3	6	5.500	33.000	

**2. Objetivo**

- 2.1.** Padronização, desempenho e controle; e
- 2.2.** Atendimento técnico realizado de forma presencial e ou remota (suporte remoto por meio de software de acesso às estações de trabalho - Bomgar) aos usuários dos serviços de TI da CONTRATANTE.

**3. Base de conhecimento**

## 3.1. Parcial.

## 4. Cenário atual

4.1. O Atendimento efetuado por equipe contratada, de forma presencial e remota, a todos os usuários dos serviços de TI da CONTRATANTE, em todas as capitais de Estado, disponível das 07h30 às 20h nas unidades da CONTRATANTE em Brasília, e das 8h às 18h nas unidades regionais da CONTRATANTE, horário local. A resolução dos atendimentos presenciais e remotos está distribuída conforme tabela a seguir, sem a segmentação em subtarefas, de agosto de 2017 a agosto de 2018.

Resolução das Ordens de Serviço pelo atendimento técnico de 2º nível (Brasília e Regionais).		
Tempo de fechamento	Percentual	Quantidade total de chamados
Até 4 horas úteis	62,71%	9520
Entre 4 e 6 horas úteis	7,14%	1084
Entre 6 e 12 horas úteis	16,49%	2504
Entre 12 e 48 horas úteis	12,06%	1831
Acima de 48 horas úteis	1,60%	243
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>15182</b>

4.2. A sazonalidade dos atendimentos (chamados resolvidos) de agosto de 2017 a agosto de 2018 é exibida na próxima tabela:

Sazonalidade de atendimento técnico de 2º nível (Brasília e Regionais).		
Mês	Percentual	Quantidade de chamados
Agosto (2017)	8,60%	1305
Setembro (2017)	8,52%	1293
Outubro (2017)	10,88%	1652
Novembro (2017)	9,60%	1457
Dezembro (2017)	10,33%	1569
Janeiro (2018)	8,58%	1303
Fevereiro (2018)	10,18%	1546
Março (2018)	14,06%	2135
Abril (2018)	10,14%	1539
Maio (2018)	9,11%	1383
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>15182</b>

4.3. Os chamados resolvidos com uso da ferramenta de acesso remoto Bomgar, de agosto de 2017 a agosto de 2018, são apresentados na tabela abaixo.

Sazonalidade de atendimento remoto pela ferramenta Bomgar (Brasília e Regionais).		
Mês	Percentual	Quantidade de chamados
Agosto (2017)	28,66%	374
Setembro (2017)	25,37%	328
Outubro (2017)	22,46%	371
Novembro (2017)	27,93%	407
Dezembro (2017)	25,30%	397
Janeiro (2018)	31,70%	413
Fevereiro (2018)	26,78%	414
Março (2018)	26,70%	570
Abril (2018)	29,04%	447
Maio (2018)	34,01%	470
<b>Total</b>	27,61% (em relação ao total de chamados no período)	<b>4191</b>

4.4. Os chamados resolvidos de forma presencial nas unidades regionais, de agosto de 2017 a agosto de 2018, são apresentados na tabela abaixo.

Resolução das Ordens de Serviço pelo atendimento técnico de 2º nível de forma presencial nas unidades regionais.		
Unidade	Percentual	Quantidade de chamados
Acre (AC)	2,28%	127
Alagoas (AL)	2,89%	161
Amapá (AP)	2,03%	113
Amazonas (AM)	2,15%	120
Bahia (BA)	4,07%	227
Ceará (CE)	5,61%	313
Espírito Santo (ES)	3,62%	202
Goiás (GO)	4,87%	272
Maranhão (MA)	4,27%	238
Mato Grosso (MT)	2,37%	132
Mato Grosso do Sul (MS)	3,55%	198
Minas Gerais (MG)	4,78%	267
Paraná (PR)	3,37%	188
Paraíba (PB)	4,12%	230
Pará (PA)	3,78%	211
Pernambuco (PE)	6,52%	364
Piauí (PI)	3,94%	220
Rio Grande do Norte (RN)	3,62%	202
Rio Grande do Sul (RS)	3,39%	189
Rio de Janeiro (RJ)	5,79%	323

Resolução das Ordens de Serviço pelo atendimento técnico de 2º nível de forma presencial nas unidades regionais.		
Unidade	Percentual	Quantidade de chamados
Rondônia (RO)	1,47%	82
Roraima (RR)	2,74%	153
Santa Catarina (SC)	3,94%	220
Sergipe (SE)	3,10%	173
São Paulo (SP)	7,60%	424
Tocantins (TO)	4,14%	231
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>5580</b>

## 5. Lista de subtarefas

Lista não exaustiva de Subtarefas do TIPO 1** esforço médio 22,5 (vinte e dois vírgula cinco) minutos*	
1.1 - esclarecimento de dúvidas de usuário 2º nível; 1.2 - troca de suprimentos de impressão; 1.3 - configuração de impressoras; 1.4 - entrega de dispositivos/equipamentos; 1.5 - recolhimento de equipamentos; 1.6 - remanejamento de equipamentos; 1.7 - verificação de equipamento; 1.8 - remoção de software; 1.9 - remanejamento de software;	1.10 - atualização de software; 1.11 - verificação de software; 1.12 - criação de pasta locais de correio eletrônico; 1.13 - verificação de acesso à rede e recursos de rede; 1.14 - instalação de notebook e projetor para reunião; 1.15 - remoção de notebook e projetor para reunião; 1.16 - verificação de acesso à Internet; 1.17 - teste prévio de sala de videoconferência.
Lista não exaustiva Subtarefas do TIPO 2** esforço médio 60 (sessenta) minutos*	
2.1 - instalação de equipamentos; 2.2 - otimização de equipamentos; 2.3 - configuração de equipamentos na Rede da CONTRATANTE;	2.4 - configuração de rede sem fio e VPN; 2.5 - backup de arquivos; 2.6 - instalação e configuração de software.
Lista não exaustiva Subtarefas do TIPO 3** esforço médio 90 (noventa) minutos*	
3.1 - reparo de equipamentos (substituição de componentes); 3.2 - formatação de equipamentos; 3.3 - reinstalação do sistema operacional;	3.4 - remoção de vírus/malware; 3.5 - instalação de sistema operacional; 3.6 - recuperação de sistema operacional; 3.7 - recuperação de arquivos/dados.

(\*) Para autoridades TIPO 1, o tempo de atendimento é reduzido em 75% (setenta e cinco por cento).

(\*) Para autoridades TIPO 2, o tempo de atendimento é reduzido em 50% (cinquenta por cento).

(\*\*) A categorização de novas subtarefas será baseada nos critérios de tempo e complexidade, conforme modelo, e passará pela análise conjunta da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

## 6. Lista de Atividades

Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Esforço Subtarefa Tipo 1	Esforço Subtarefa Tipo 2	Esforço Subtarefa Tipo 3
1	B	Capturar documentação técnica para solução do chamado.	22,5 min.	60 min.	90 min.
2	B	Executar as rotinas de suporte conforme prioridade.			
3	B	Registrar os serviços realizados.			
4	I	Verificar e testar o serviço.			
5	B	Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.			
6	B	Concluir e fechar o chamado.			
<b>CUSTO FINAL EM UATs**</b>			<b>1,5</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

(\*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

## 7. Resultados esperados e níveis de qualidade exigidos

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS		LIMITES	DESCONTO	LIMITE DESC.
Atividades TIPO 1 (exceto para autoridades tipos 1 e 2 e chamados agendados)	1. Chamados resolvidos em até 4 horas úteis do recebimento.	>= 80%	Proporcional a 1% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	2. Chamados resolvidos em até 6 horas úteis do recebimento.	>= 90%	Proporcional a 0,6% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	3. Chamados resolvidos em até 8 horas úteis do recebimento.	>= 95%	Proporcional a 0,3% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	4. Chamados resolvidos em até 12 horas úteis do recebimento.	100%	Proporcional a 0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
Atividades TIPO 2 (exceto para autoridades tipos 1 e 2 e chamados agendados)	5. Chamados resolvidos em até 6 horas úteis do recebimento.	>= 80%	Proporcional a 1% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	6. Chamados resolvidos em até 9 horas úteis do recebimento.	>= 90%	Proporcional a 0,6% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	7. Chamados resolvidos em até 12 horas úteis do recebimento.	>= 95%	Proporcional a 0,3% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS		LIMITES	DESCONTO	LIMITE DESC.
	8. Chamados resolvidos em até 18 horas úteis do recebimento.	100%	Proporcional a 0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
Atividades TIPO 3 (exceto para autoridades tipos 1 e 2 e chamados agendados)	9. Chamados resolvidos em até 8 horas úteis do recebimento.	>= 80%	Proporcional a 1% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	10. Chamados resolvidos em até 12 horas úteis do recebimento.	>= 90%	Proporcional a 0,6% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	11. Chamados resolvidos em até 16 horas úteis do recebimento.	>= 95%	Proporcional a 0,3% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	12. Chamados resolvidos em até 24 horas úteis do recebimento.	100%	Proporcional a 0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
Atividades TIPO 1 (para autoridades definidas como tipo 2)	13. Chamados resolvidos em até 2 horas úteis do recebimento.	>= 80%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	14. Chamados resolvidos em até 3 horas úteis do recebimento.	>= 90%	Proporcional a 0,4% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	15. Chamados resolvidos em até 4 horas úteis do recebimento.	>= 95%	Proporcional a 0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	16. Chamados resolvidos em até 6 horas úteis do recebimento.	100%	Proporcional a 0,1% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
Atividades TIPO 2 (para autoridades definidas como tipo 2)	17. Chamados resolvidos em até 3 horas úteis do recebimento.	>= 80%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	18. Chamados resolvidos em até 4,5 horas úteis do recebimento.	>= 90%	Proporcional a 0,4% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	19. Chamados resolvidos em até 6 horas úteis do recebimento.	>= 95%	Proporcional a 0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	20. Chamados resolvidos em até 9 horas úteis do recebimento.	100%	Proporcional a 0,1% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
Atividades TIPO 3 (para autoridades definidas como tipo 2)	21. Chamados resolvidos em até 4 horas úteis do recebimento.	>= 80%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	22. Chamados resolvidos em até 6 horas úteis do recebimento.	>= 90%	Proporcional a 0,4% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	23. Chamados resolvidos em até 8 horas úteis do recebimento.	>= 95%	Proporcional a 0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	24. Chamados resolvidos em até 12 horas úteis do recebimento.	100%	Proporcional a 0,1% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
Atividades TIPO 1 (para autoridades definidas como tipo 1)	25. Chamados resolvidos em até 1 hora útil do recebimento.	>= 80%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	26. Chamados resolvidos em até 1,5 horas úteis do recebimento.	>= 90%	Proporcional a 0,4% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	27. Chamados resolvidos em até 2 horas úteis do recebimento.	>= 95%	Proporcional a 0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	28. Chamados resolvidos em até 3 horas úteis do recebimento.	100%	Proporcional a 0,1% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
Atividades TIPO 2 (para autoridades definidas como tipo 1)	29. Chamados resolvidos em até 1,5 horas úteis do recebimento.	>= 80%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	30. Chamados resolvidos em até 2h15min úteis do recebimento.	>= 90%	Proporcional a 0,4% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	31. Chamados resolvidos em até 3 horas úteis do recebimento.	>= 95%	Proporcional a 0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	32. Chamados resolvidos em até 4,5 horas úteis do recebimento.	100%	Proporcional a 0,1% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
Atividades TIPO 3 (para autoridades definidas como tipo 1)	33. Chamados resolvidos em até 2 horas úteis do recebimento.	>= 80%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	34. Chamados resolvidos em até 3 horas úteis do recebimento.	>= 90%	Proporcional a 0,4% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	35. Chamados resolvidos em até 4 horas úteis do recebimento.	>= 95%	Proporcional a 0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	36. Chamados resolvidos em até 6 horas úteis do recebimento.	100%	Proporcional a 0,1% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
Chamados Agendados com hora marcada (*)	37. Chamados agendados com hora marcada, atendidos no horário pré-determinado, com tolerância máxima de 10 minutos.	100%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
38. Índice de atendimentos que seguiram as atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.		100%	Proporcional a 0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10% do VTT

(\*) Ver definição de chamados agendados no quadro a seguir, denominado “Pressupostos e Restrições”.

## 8. Fórmulas

**VTT<sub>(SD-002)</sub> - Valor Total da Tarefa SD-002.** Valor proporcional da Tarefa SD-002 no valor contratual pago mensalmente. Dado pela fórmula:

$$VTT_{(SD-002)} = (\text{Valor Mensal do Contrato} / \text{Total de UATs medido no mês}) * \sum \text{UATs da tarefa SD-002 no mês}$$

O cálculo é feito da seguinte forma: Divide-se o valor mensal do contrato pelo número total de UATs de todas as tarefas do mês, assim teremos o valor de cada UAT no mês. Esse valor de UAT é multiplicado pela quantidade de UATs executadas da Tarefa SD-002. Assim, tem-se o valor proporcional da Tarefa SD-002 com base no valor mensal do contrato e do total de UATs executadas no mês.

## VGI(i) – Valor de Desconto do Indicador (i)

$$VGI(i) = [\text{Limite}(i) - \text{Executado}(i)] * \% \text{ de desconto}(i) * VTT_{(SD-002)}$$

Limitado a 10% do VTT.

No caso da tarefa SD-002 temos 38 (trinta e oito) indicadores. Para cada indicador que não atingiu os níveis de serviço exigidos é calculado o valor do desconto. O cálculo é feito com base no descumprimento, isto é, a diferença entre o limite mínimo exigido e o efetivamente executado. Esse descumprimento é multiplicado pelo percentual de desconto apresentado para o indicador. Esse resultado multiplica o Valor Total da Tarefa, chegando assim ao Valor de Desconto do Indicador, que é limitado a 10% (dez por cento) do Valor Total da Tarefa. Faz-se essa conta para cada indicador que não tenha atingido os níveis mínimos exigidos.

#### **VG<sub>T(SD-002)</sub> – Valor de Desconto da Tarefa SD-002**

$$VG_{T(SD-002)} = \sum VGI(i)$$

O Valor de Desconto da Tarefa SD-002 é calculado pelo somatório dos descontos de cada indicador.

#### **9. Pressupostos e Restrições**

**9.1.** A abertura de chamados para este nível de atendimento é realizada pelo encaminhamento de chamados do Telessuporte (1º Nível), por equipe da DSI ou por equipe de 3º Nível (de outro CONTRATO);

**9.2.** Caso as ordens de serviço sejam abertas por canais diferentes do 1º Nível – Telessuporte, não haverá o pagamento pela abertura/encaminhamento da OS, conforme relatado na tarefa SD-001, mas somente pela conclusão, conforme esta Tarefa SD-002;

**9.3.** Estima-se que até cerca de 52% (cinquenta e dois por cento) dos chamados poderiam ser solucionados pela modalidade remota, com auxílio de software e/ou telefone;

**9.4.** Toda OS aberta deve ser informada ao demandante para controle e acompanhamento do atendimento, além do envio por e-mail;

**9.5.** Esta Tarefa subdivide-se em subtarefas equivalentes e agrupadas em três níveis em função do esforço médio para resolução dos chamados, conforme base histórica da CONTRATANTE;

**9.6.** As Subtarefas do TIPO 1 são aquelas que demandam esforço médio de resolução de 22,5 (vinte e dois minutos e meio) minutos;

**9.7.** As Subtarefas do TIPO 2 são aquelas que demandam esforço médio de resolução de 60 (sessenta) minutos;

**9.8.** As Subtarefas do TIPO 3 são aquelas que demandam esforço médio de resolução de 90 (noventa) minutos;

**9.9.** Caso a categorização inicial do chamado como tipo 1, 2 ou 3 tenha sido incorreta ou incompatível com a solução dada ao problema, caberá à CONTRATADA ajustá-la;

**9.10.** Define-se como chamado agendado ou ordem de serviço agendada com hora marcada, aquele aberto, com pelo menos 8 (oito) horas úteis de antecedência, para ser atendido em horário fixo e pré-determinado. Destina-se especificamente a requisições de serviço que tipicamente necessitam de horário pré-estabelecido para serem concluídas, geralmente ligadas a eventos, como montagens de projetor em salas de reunião e testes prévios de equipamentos em salas de videoconferência (que ocorrem com antecedência de 1 hora em relação ao efetivo início do evento);

**9.11.** Aceita-se também, por iniciativa exclusiva do usuário demandante, a ordem de serviço com estabelecimento de horário inicial para início de contagem do tempo de atendimento. Difere da modalidade de agendamento definida no item anterior, por representar tão somente uma conveniência para o usuário, que poderá fazer uma requisição de serviço para ser executada a partir de um certo dia e horário, para evitar, por exemplo, desencontro entre o técnico executor e o usuário solicitante. A contagem do tempo de atendimento desse tipo de requisição será iniciada apenas a partir do dia e horário inicial estabelecido pelo usuário;

**9.12.** O encerramento do chamado deve ser precedido da confirmação da conclusão do atendimento pelo usuário demandante, por e-mail automático da ferramenta, conforme processo de Cumprimento de Requisição;

**9.13.** Sempre que possível e permitido pelo usuário demandante, a equipe de 2º nível deverá utilizar a ferramenta de suporte remoto fornecida pela CONTRATANTE para resolver o chamado de forma breve e ágil, evitando deslocamentos físicos que poderiam retardar a conclusão das solicitações;

**9.14.** A equipe de 2º nível, atendentes e supervisor(es), devem apoiar a Equipe de Qualidade e Base de Conhecimento para manutenção e aprimoramento da Base de Conhecimento;

**9.15.** Se o técnico identificar que a resolução do problema é de competência do 3º nível (Servidores da CONTRATANTE ou Equipe contratada para atendimentos de 3º nível), deve encaminhá-lo, via sistema, para a equipe responsável;

**9.16.** A Ordem de Serviço aberta em duplicidade para um mesmo atendimento, ainda não concluído, deve ser cancelada indicando o número da OS original;

**9.17.** Paralisam a contagem de tempo de atendimento para fins da aferição do quadro anterior (resultados esperados e níveis de qualidade exigidos) as seguintes condições: i) pendência da CONTRATANTE – sempre que a continuidade do atendimento depender de equipe de suporte da própria CONTRATANTE ou de outras CONTRATADAS; ii) pendência de Fornecedor – por controle de acesso exclusivo da CONTRATANTE, a situação da Ordem de Serviço será alterada para esta condição sempre que houver necessidade de intervenção de fornecedor externo de serviços e ou materiais/equipamentos para dar andamento na solicitação da ordem de serviço;

**9.18.** Por meio de monitoramento automatizado da ferramenta de registro e controle de Ordens de Serviço, poderá ser cancelada e desconsiderada para cálculo das médias de tempo de atendimento, a OS que não puder ser atendida por terem ocorrido 3 (três) ausências seguidas do usuário demandante, constatadas em tentativas de atendimento com intervalo mínimo de 1 (uma) hora, dentro do horário de expediente da Contratante;

**9.19.** Para as Ordens de Serviço de atendimento técnico de 2º nível (Tarefa SD-002), quando se tratar de atendimento a autoridades TIPO 1, assim definidos aqueles usuários detentores de DAS 5 ou superior e Chefe de Unidade Regional e seus respectivos substitutos, os tempos de resolução dos chamados serão reduzidos em 75% (setenta e cinco por cento), conforme já previsto no quadro de resultados esperados. Atualmente, este grupo possui cerca de 104 usuários (já incluídos os substitutos);

**9.20.** Para as Ordens de Serviço de atendimento técnico de 2º nível (Tarefa SD-002), quando se tratar de atendimento a autoridades TIPO 2, assim definidos aqueles usuários detentores de DAS 4 e seus respectivos substitutos, os tempos de resolução dos chamados serão reduzidos em 50% (cinquenta por cento), conforme já previsto no quadro de resultados esperados. Atualmente, este grupo possui cerca de 184 usuários (já incluídos os substitutos); e

**9.21.** Aleatoriamente, as Ordens de Serviço concluídas serão verificadas com os demandantes, a fim de confirmar o atendimento e a qualidade dos serviços. Caso o usuário não confirme a conclusão do atendimento a OS será reaberta mantendo-se os prazos originais para atendimento.

## **TAREFA Nº SD-003**

## Abertura e acompanhamento de chamados de fornecedores

Custo Unitário em UAT	Estimativa de consumo anual	Custo final Estimado em UAT
1	1.200	1.200

**1. Objetivo**

1.1. Padronização, desempenho e controle.

**2. Base de conhecimento**

2.1. Inexistente.

**3. Cenário atual**

3.1. Abertura, acompanhamento e apoio aos técnicos responsáveis pelo atendimento de chamados relativos à infraestrutura de TI em garantia, que em Brasília é composta majoritariamente de equipamentos de uso de usuários (estações de trabalho, notebooks, impressoras, etc) e nas unidades regionais, além dos equipamentos de usuários, outros equipamentos da infraestrutura de TI (servidor, switch, roteador, etc). Cerca de 50% (cinquenta por cento) desse serviço é realizado atualmente pelos próprios analistas da CONTRATANTE, responsáveis pelo equipamento/software para o qual está sendo prestado o suporte técnico.

**4. Lista de Atividades**

Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Esforço (min)	Custo Total
1	B	Abrir e acompanhar chamados com fornecedores, prestando as informações solicitadas.	15 min.	1
2	I	Registrar procedimentos corretivos encaminhados por fornecedores e executá-los, quando autorizados pela área responsável, ou repassá-los à equipe executora.		
3	B	Acompanhar técnico dos fornecedores em atendimento ao chamado aberto.		
4	B	Efetuar teste de funcionamento ou solicitar à equipe executora.		
5	B	Registrar as falhas e as correções aplicadas, efetuando a alteração da documentação técnica correspondente, se necessário.		
6	B	Comunicar e encaminhar ao gestor do contrato informações sobre chamados abertos cujo prazo de atendimento contratual está extrapolado.		
CUSTO FINAL EM UAT				1

(\*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

**5. Resultados esperados e níveis de qualidade exigidos**

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	DESCONTO	LIMITE DESC.
1. Uma vez constatada a necessidade de acionamento do fornecedor externo (tipicamente, assistência técnica), o chamado deverá ser aberto em até 30 minutos.	100% até 30min após pré-diagnóstico	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
2. Índice de atendimentos que seguiram as atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	Proporcional a 0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite + Refazer (o que couber)	10% do VTT

**6. Fórmulas**

**VTT<sub>(SD-003)</sub> - Valor Total da Tarefa SD-003.** Valor proporcional da Tarefa SD-003 no valor contratual pago mensalmente. Dado pela fórmula:

$$VTT_{(SD-003)} = (\text{Valor Mensal do Contrato} / \text{Total de UATs medidos no mês}) * \sum \text{UATs da Tarefa SD-003 no mês}$$

O cálculo é feito da seguinte forma: Divide-se o valor mensal do contrato pelo número total de UATs de todas as tarefas do mês, assim teremos o valor de cada UAT no mês. Esse valor de UAT é multiplicado pela quantidade de UATs executadas da Tarefa SD-003. Assim, tem-se o valor proporcional da Tarefa SD-003 com base no valor mensal do contrato e do total de UATs executadas no mês.

**VGI(i) – Valor de Desconto do Indicador (i)**

$$VGI(i) = [\text{Limite}(i) - \text{Executado}(i)] * \% \text{ de desconto}(i) * VTT_{(SD-003)}$$

Limitado a 10% do VTT<sub>(SD-003)</sub>

No caso da tarefa SD-003 temos 02 (dois) indicadores. Para cada indicador que não atingiu os níveis de serviço exigidos é calculado o valor do desconto. O cálculo é feito com base no descumprimento, isto é, a diferença entre o limite mínimo exigido e o efetivamente executado. Esse descumprimento é multiplicado pelo percentual de desconto apresentado para o indicador. Esse resultado multiplica o Valor Total da Tarefa, chegando assim ao Valor de Desconto do Indicador, que é limitado a 10% (dez por cento) do Valor Total da Tarefa. Faz-se essa conta para cada indicador que não tenha atingido os níveis mínimos exigidos.

**VG<sub>T(SD-003)</sub> – Valor de Desconto da Tarefa SD-003**

$$VG_{T(SD-003)} = \sum VGI(i)$$

O Valor de Desconto da Tarefa SD-003 é calculado pelo somatório dos descontos de cada indicador.

**7. Pressupostos e Restrições**

TAREFA Nº SD-004

Conferência de ativos

Custo Unitário em UAT	Estimativa de consumo anual	Custo final Estimado em UAT
1	5.000	5.000

1. Objetivo

- 1.1. Padronização e Controle; e
- 1.2. Identificar, por meio de verificação in loco, os ativos de hardware e software utilizados na CONTRATANTE, de sua propriedade ou não.

2. Base de conhecimento

- 2.1. Inexistente.

3. Cenário atual

3.1. O Controle de ativos é apoiado com o uso de ferramenta automatizada (HPSM). Dado o elevado número de movimentações de equipamentos, especialmente estações de trabalho de usuários, eventualmente é necessária a confirmação in loco da existência de equipamentos e seu respectivo patrimônio, atualizando a base de dados do sistema de gestão. Ademais, estima-se a realização de ao menos uma conferência anual em todo o parque de TI. Considera-se como uma unidade de coleta uma estação de trabalho (conjunto formado pelo computador, monitor, teclado, mouse, impressora local), impressora de rede, switch, equipamento servidor, roteador, rack, access point, codec de videoconferência, dentre outros.

4. Lista de Atividades

Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Esforço (min)	Custo Total
1	B	Coletar as informações acerca dos ativos de software e hardware em uso na CONTRATANTE, de sua propriedade ou não, nos termos de solicitação formalizada e seguindo o cronograma definido pela área solicitante.	15 min. (por ativo)	1
2	B	Documentar os resultados obtidos, formatar e encaminhar à área solicitante, em formato determinado pela mesma.		
CUSTO FINAL EM UAT				1

(\*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

5. Resultados esperados e níveis de qualidade exigidos ados

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	DESCONTO	LIMITE DESC.
1. Executar o procedimento de acordo com o quantitativo de unidades de coleta solicitadas, dentro do prazo esperado, proporcional à quantidade de unidades de coleta	15 minutos por unidade de coleta	Proporcional a 0,5% do VTT por hora de atraso, para cada requisição de serviço concluída em atraso.	10% do VTT
2. Índice de atendimentos que seguiram as atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	Proporcional a 0,3% do VTT por ponto percentual inferior ao limite + Refazer (o que couber)	10% do VTT

6. Fórmulas

VTT(SD-004) - Valor Total da Tarefa SD-004. Valor proporcional da Tarefa SD-004 no valor contratual pago mensalmente. Dado pela fórmula:

VTT(SD-004) = (Valor Mensal do Contrato / Total de UATs medidos no mês) \* ∑ UATs da Tarefa SD-004 no mês

O cálculo é feito da seguinte forma: Divide-se o valor mensal do contrato pelo número total de UATs de todas as tarefas do mês, assim teremos o valor de cada UAT no mês. Esse valor de UAT é multiplicado pela quantidade de UATs executadas da Tarefa SD-004. Assim, tem-se o valor proporcional da Tarefa SD-004 com base no valor mensal do contrato e do total de UATs executadas no mês.

VGI(i) – Valor de Desconto do Indicador (i)

VGI(i) = [Limite(i) – Executado(i)] \* % de desconto(i) \* VTT(SD-004)

Limitado a 10% do VTT(SD-004)

No caso da tarefa SD-004 temos 02 (dois) indicadores. Para cada indicador que não atingiu os níveis de serviço exigidos é calculado o valor do desconto. O cálculo é feito com base no descumprimento, isto é, a diferença entre o limite mínimo exigido e o efetivamente executado. Esse descumprimento é multiplicado pelo

VGT<sub>(SD-004)</sub> – Valor de Desconto da Tarefa SD-004

$$VGT_{(SD-004)} = \sum VGI(i)$$

O Valor de Desconto da Tarefa SD-004 é calculado pelo somatório dos descontos de cada indicador.

7. Pressupostos e Restrições

7.1. Não existem.

TAREFA Nº SD-005

Controle da qualidade e manutenção da base de conhecimentos dos serviços atendidos pelo Service Desk.

Custo Unitário em UAT (mensal)	Estimativa de Consumo Anual	Custo Final Estimado em UAT
420	12	5.040

1. Objetivo

- 1.1. Padronização, Controle e Qualidade;
- 1.2. Processo recorrente para criação de roteiros de atendimento a partir das soluções registradas no sistema, para casos de demandas que sejam frequentes (manutenção de scripts na Base de Conhecimento); e
- 1.3. Verificação da qualidade dos atendimentos por meio de amostragem.

2. Base de conhecimento

2.1. Inexistente.

3. Cenário atual

3.1. A base de conhecimento, com cobertura parcial, é mantida por analistas da própria CONTRATANTE. Uma boa parte dos artigos está desatualizada e necessita de revisão.

4. Lista de Atividades

Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Esforço mensal	Custo Total
1	A	Elaborar e manter atualizados os scripts de telessuporte e a base de conhecimento.	120h	420
2	A	Avaliar a existência, a clareza e a qualidade das informações disponibilizadas na base de conhecimento, corrigindo-as, melhorando-as continuamente e realimentando o processo de Gerenciamento de Base de Conhecimento.		
3	M	Prestar esclarecimentos e informações aos profissionais de telessuporte e de suporte técnico “on-site” quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações.		
4	A	Realizar a verificação do conteúdo das gravações em cada período de medição, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões e identificar falhas no atendimento (relacionadas a capacitação, escalonamento, cortesia, desvios de conduta, tempo excessivo de conversação, dicção, uso de gírias, entre outras situações) e oportunidades de melhoria (orientação, disseminação de melhores práticas).		
5	A	Realizar a verificação do conteúdo dos registros de atendimento em cada período, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões definidos e identificar falhas no atendimento (relacionadas ao preenchimento dos campos, precisão e objetividade do campo “Logs”, uso da linguagem escrita, etc.) e oportunidades de melhoria (orientação, disseminação de melhores práticas);		
6	I	Manter registros históricos das verificações realizadas sobre as gravações e registros (itens “h” e “i” acima), com informações sobre quem realizou a verificação, quais foram os técnicos envolvidos na resolução do chamado, resultados da verificação, recomendações ou planos de ação associados e informações/evidências sobre as ações adotadas.		
7	A	Dar subsídios aos gerentes e supervisores da CONTRATADA para a elaboração do plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços do presente contrato.		
8	M	Analisar os registros que eventualmente tenham sido mal avaliados na Pesquisa de Satisfação para identificar oportunidades de melhoria na prestação do serviço e formas de prevenir novas ocorrências do problema identificado.		
9	M	Elaborar relatórios gerenciais, com dados estatísticos que demonstrem o uso e cobertura da base de conhecimentos.		

Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Esforço mensal	Custo Total
10	A	Criar, divulgar e acompanhar plano de ação com vistas a implantar as melhorias identificadas nas diversas análises realizadas ao longo do mês.		
<b>CUSTO FINAL EM UAT (mensal)</b>				<b>420</b>

(\*) Baixa; Intermediária; Médiana; Alta;

## 5. Resultados esperados e níveis de qualidade exigidos

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	DESCONTO	LIMITE DESC.
1. Verificar a qualidade, por meio de amostragem, de uma quantidade determinada de atendimentos (por meio do exame de gravações de ligações telefônicas e dos registros de atendimento) de forma a permitir avaliações e inferências sobre a qualidade dos serviços. Os chamados concluídos em um determinado mês serão verificados no mês subsequente ao seu encerramento.	47 atendimentos deverão ser verificados por mês, a partir do 4º mês do contrato (tal quantidade de amostras permitirá inferências com nível de confiança de 95% e margem de erro de 15%).	Não se aplicará necessariamente uma glosa, caso o limite não seja atendido ou este resultado não for alcançado. Se isso ocorrer, será considerado um caso de inexecução parcial, sujeito às sanções contratuais cabíveis.	N/A
2. Elaborar e entregar relatório mensal demonstrativo da verificação dos atendimentos, contendo evidências da realização das atividades de verificação, dentro das metas estabelecidas no item anterior.	Entregar relatório até o 2º dia útil de cada mês (somente a partir do 5º mês, em relação aos atendimentos encerrados no 3º mês do contrato, e assim por diante).	Proporcional a 0,5% do VTT por dia de atraso + refazer.	10% do VTT
3. Elaborar e ou revisar artigos da base de conhecimento dos serviços previstos no catálogo e dos incidentes mais frequentes e submetê-los à aprovação da CONTRATANTE à medida em que foram redigidos e ou revisados.	Garantir que pelo menos 80% (oitenta por cento) dos atendimentos encerrados no mês estejam cobertos por artigos atualizados da base de conhecimentos, a partir do 4º mês de operação.	Proporcional a 1% do VTT a cada ponto percentual abaixo do limite mínimo estipulado.	10% do VTT
4. Apresentar, mensalmente, relatório gerencial e estatístico que demonstre o uso e cobertura da base de conhecimentos.	Entregar relatório até o 2º dia útil de cada mês (sem período de carência).	Proporcional a 0,5% do VTT por dia de atraso + refazer.	10% do VTT

## 6. Fórmulas

**VTT<sub>(SD-005)</sub> - Valor Total da Tarefa SD-005.** Valor proporcional da Tarefa SD-005 no valor contratual pago mensalmente. Dado pela fórmula:

$$VTT_{(SD-005)} = (\text{Valor Mensal do Contrato} / \text{Total de UATs medidos no mês}) * \text{Custo em UATs da Tarefa SD-005 no mês}$$

O cálculo é feito da seguinte forma: Divide-se o valor mensal do contrato pelo número total de UATs de todas as tarefas do mês, assim teremos o valor de cada UAT no mês. Esse valor de UAT é multiplicado pela quantidade de UATs executadas da Tarefa SD-005. Assim, tem-se o valor proporcional da Tarefa SD-005 com base no valor mensal do contrato e do total de UATs executadas no mês.

### VGI(i) – Valor de Desconto do Indicador (i)

$$VGI(i) = [\text{Limite}(i) - \text{Executado}(i)] * \% \text{ de desconto}(i) * VTT_{(SD-005)}$$

Limitado a 10% do VTT<sub>(SD-005)</sub>

No caso da tarefa SD-005 temos 03 (três) indicadores com cálculo de desconto. Para cada indicador que não atingiu os níveis de serviço exigidos é calculado o valor do desconto. O cálculo é feito com base no descumprimento, isto é, a diferença entre o limite mínimo exigido e o efetivamente executado. Esse descumprimento é multiplicado pelo percentual de desconto apresentado para o indicador. Esse resultado multiplica o Valor Total da Tarefa, chegando assim ao Valor de Desconto do Indicador, que é limitado a 10% (dez por cento) do Valor Total da Tarefa. Faz-se essa conta para cada indicador que não tenha atingido os níveis mínimos exigidos.

### VGT<sub>(SD-005)</sub> – Valor de Desconto da Tarefa SD-005

$$VGT_{(SD-005)} = \sum VGI(i)$$

O Valor de Desconto da Tarefa SD-005 é calculado pelo somatório dos descontos de cada indicador.

## 7. Pressupostos e Restrições

**7.1.** Caberá à CONTRATADA a coleta de informações atualizadas dos procedimentos necessários para a execução de alguma atividade que não estejam disponíveis na base de conhecimentos, ou estejam desatualizados. Os scripts resultantes deverão ser submetidos à aprovação da CONTRATANTE;

**7.2.** As amostras dos atendimentos a serem auditados serão selecionadas de forma aleatória pela CONTRATANTE;

20/07/2018SEI/CGU - 0768258 - Termo de Referência - Processo de Contratação

7.3. Nos três primeiros meses do contrato, o foco das tarefas de controle de qualidade e base de conhecimentos será na população e aprimoramento da base de conhecimento, de forma a priorizar a padronização do atendimento, motivo pelo qual os trabalhos de auditoria de atendimentos somente serão cobrados a partir do 4º mês do contrato. Nas eventuais renovações contratuais, não haverá repetição de tal procedimento; e

7.4. Os formatos básicos (templates) dos artigos da base de conhecimentos serão definidos pela CONTRATANTE.

TAREFA Nº SD-006

Monitorar e agendar as sessões de videoconferência

Custo Unitário em UAT (mensal)	Estimativa de Consumo Anual	Custo Final Estimado em UAT
926,6	12	11.119,2

1. Objetivo

- 1.1. Agendar videoconferências e resolver conflitos de agenda em contato com o solicitante;
- 1.2. Monitorar/acompanhar os testes prévios de videoconferência;
- 1.3. Estender ou interromper conexões de videoconferência sob demanda;
- 1.4. Tratar eventuais incidentes de desconexões de sessões de videoconferência;

2. Base de conhecimento

- 2.1. Inexistente.

3. Cenário atual

- 3.1. O tratamento das solicitações de videoconferência é feito por analistas da própria CONTRATANTE. Uma boa parte dos artigos está desatualizada e necessita de revisão.
- 3.2. Sazonalidade dos chamados de agendamento de videoconferências de agosto de 2017 a maio de 2018:

Sazonalidade dos chamados de agendamento (Brasília e Regionais).		
Mês	Percentual	Quantidade de chamados
Agosto (2017)	5,29%	51
Setembro (2017)	4,46%	43
Outubro (2017)	9,75%	94
Novembro (2017)	3,11%	30
Dezembro (2017)	7,99%	77
Janeiro (2018)	6,95%	67
Fevereiro (2018)	15,46%	149
Março (2018)	22,51%	217
Abril (2018)	13,59%	131
Maio (2018)	10,89%	105
Total	100%	964

- 3.3. Não há tabulação disponível sobre a quantidade de solicitações e incidentes ocorridos durante as sessões de videoconferência.

4. Lista de Atividades

Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Esforço mensal	Custo Total
1	M	Monitorar fila de tickets de solicitação de videoconferências; conferir se as informações necessárias para agendamento (ou modificações de agendamento) do evento foram devidamente preenchidas e obter informações adicionais em caso de preenchimentos incompletos. Tratar eventuais conflitos de agenda, cancelamentos e alterações de solicitações.	220h	926,6
2	B	Manter atualizada a agenda de eventos de videoconferência.		
3	M	Com base nas informações do formulário de solicitações, configurar no Sistema de Gerência da Videoconferência o agendamento e, se for o caso, a gravação do evento.		
4	I	Comandar tickets para suporte local e acompanhar testes prévios, informando à equipe de suporte da Controladoria os casos de impossibilidade de estabelecimento da sessão de videoconferência		
5	A	Tratar eventuais incidentes de desconexões de sessões de videoconferências.		
6	M	Tratar eventuais trocas dos terminais (codecs) durante os eventos;		
7	B	Configurar leiaute dos terminais (codecs) e da sessão de gravação;		
8	I	Estender a duração programada ou interromper conexões de videoconferência a pedido dos participantes do evento;		
9	A	Atualizar, sempre que necessário, documentos publicados na Intranet da Contratante relacionados às videoconferências (planilhas de responsáveis por salas, relação de equipamentos e respectiva localização, guia rápido de operação dos equipamentos, dentre outros);		

Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Esforço mensal	Custo Total
10	M	Resolver dúvidas e prestar orientações aos técnicos de suporte de 1º e 2º níveis sobre operação, instalação e conexão de equipamentos (endpoints; TV; câmeras de documentos; interconexão de notebooks aos endpoints, etc.);		
11	A	Gerar e encaminhar mensalmente relatório de videoconferências agendadas e realizadas, bem como a quantidade de incidentes e solicitações tratadas durante as sessões de videoconferência;		
12	A	Elaborar e manter documentação de procedimentos relativos a esse grupo de tarefas;		
<b>CUSTO FINAL EM UAT (mensal)</b>				<b>926,6</b>

(\*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta;

## 5. Resultados esperados e níveis de qualidade exigidos

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	DESCONTO	LIMITE DESC.
1. Confirmar a viabilidade (ou a inviabilidade) de realização de videoconferência solicitada por meio de abertura de ticket (com respectivo formulário devidamente preenchido)	Até 4 horas úteis após o recebimento da solicitação.	0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite.	10% do VTT
2. Tempo máximo para abrir tickets para realização de teste prévio.	Até 1 dia útil antes do evento	0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite.	10% do VTT
3. Tratamento dos incidentes de desconexão e solicitações (mudança de codec, alteração de leiaute, alteração da duração programada, etc.) das sessões de videoconferência.	Garantir 100% de conformidade no tratamento de incidentes e solicitações, a não ser quando a natureza do incidente/solicitação fuja do escopo técnico e operacional do serviço.	2% do VTT a cada notificação de inconformidade recebida e não contestada (ou com contestação rejeitada).	10% do VTT
4. Emitir relatório mensal de videoconferências agendadas e realizadas.	Entregar relatório até o 5º dia útil de cada mês (sem período de carência).	0,5% do VTT por dia de atraso + refazer.	10% do VTT
5. Índice de atendimentos em conformidade com relação às atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das demandas de serviço do mês.	100%	0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite.	10% do VTT

## 6. Fórmulas

**VTT<sub>(SD-006)</sub> - Valor Total da Tarefa SD-006.** Valor proporcional da Tarefa SD-006 no valor contratual pago mensalmente. Dado pela fórmula:

$$VTT_{(SD-006)} = (\text{Valor Mensal do Contrato} / \text{Total de UATs medidos no mês}) * \text{Custo em UATs da Tarefa SD-006 no mês}$$

O cálculo é feito da seguinte forma: Divide-se o valor mensal do contrato pelo número total de UATs de todas as tarefas do mês, assim teremos o valor de cada UAT no mês. Esse valor de UAT é multiplicado pela quantidade de UATs executadas da Tarefa SD-006. Assim, tem-se o valor proporcional da Tarefa SD-006 com base no valor mensal do contrato e do total de UATs executadas no mês.

### VGI(i) – Valor de Desconto do Indicador (i)

$$VGI(i) = [\text{Limite}(i) - \text{Executado}(i)] * \% \text{ de desconto}(i) * VTT_{(SD-006)}$$

Limitado a 10% do VTT<sub>(SD-006)</sub>

No caso da tarefa SD-006 temos 05 (cinco) indicadores com cálculo de desconto. Para cada indicador que não atingiu os níveis de serviço exigidos é calculado o valor do desconto. O cálculo é feito com base no descumprimento, isto é, a diferença entre o limite mínimo exigido e o efetivamente executado. Esse descumprimento é multiplicado pelo percentual de desconto apresentado para o indicador. Esse resultado multiplica o Valor Total da Tarefa, chegando assim ao Valor de Desconto do Indicador, que é limitado a 10% (dez por cento) do Valor Total da Tarefa. Faz-se essa conta para cada indicador que não tenha atingido os níveis mínimos exigidos.

### VGT<sub>(SD-006)</sub> – Valor de Desconto da Tarefa SD-006

$$VGT_{(SD-006)} = \sum VGI(i)$$

O Valor de Desconto da Tarefa SD-006 é calculado pelo somatório dos descontos de cada indicador.

## 7. Pressupostos e Restrições

**7.1.** Caberá à CONTRATADA a coleta de informações atualizadas dos procedimentos necessários para a execução de alguma atividade que não estejam disponíveis na base de conhecimentos, ou estejam desatualizados. Os scripts resultantes deverão ser submetidos à aprovação da CONTRATANTE;

**7.2.** As amostras dos atendimentos a serem auditados serão selecionadas de forma aleatória pela CONTRATANTE;

**7.3.** O formato básico (template) do relatório mensal será definidos pela CONTRATANTE.

7.4. A CONTRATADA será notificada pela CONTRATANTE quando uma sessão de videoconferência for cancelada ou sofrer sensível redução de qualidade devido à ausência de atuação, ou atuação insatisfatória, no tratamento de incidentes e solicitações relacionados à sessão;

7.5. A CONTRATADA terá até 2 dias úteis para apresentar suas contrarrazões quando julgar não ter responsabilidade pelo cancelamento ou pela sensível perda de qualidade do evento de videoconferência em resposta à notificação da CONTRATANTE.

## ANEXO I-F - MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

### ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

O(a) Sr(a) [*nome do(a) responsável*], CPF [*número do CPF do responsável*], cargo [*cargo que ocupa*], na [*Nome (Razão Social) da Empresa Contratante*], CNPJ [*número do CNPJ da Contratante*], endereço [*endereço completo*], atesta, sob as penas da Lei, que a empresa [*Nome (Razão Social) da Empresa Contratada*], CNPJ [*número do CNPJ da Contratada*], com sede à [*endereço completo da Contratada*], mantém(manteve) com esta instituição contrato de prestação de serviços de suporte técnico a usuários de TI (Help Desk/Service Desk), em ambiente corporativo, em nível nacional, com abrangência geográfica de [*número de unidades da federação*] unidades da federação, para [*número de usuários*] usuários, tendo prestado os referidos serviços de **forma satisfatória**, no período de [*dd/mm/aaaa*] a [*dd/mm/aaaa*].

[Local e data da emissão do Atestado]

[Assinatura do responsável pela emissão do Atestado, com nome, cargo, telefone e e-mail institucional para contato.]

## ANEXO I-G - MINUTA DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

### TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

CONTRATO Nº \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

A <PESSOA JURÍDICA OU FÍSICA CONTRATADA> doravante referida simplesmente como **CONTRATADA**, inscrita no CNPJ/MF sob o número <NÚMERO DO CNPJ>, com endereço <ENDEREÇO>, neste ato representada pelo <VÍNCULO DO SIGNÁRIO COM A CONTRATADA>, <NOME DO SIGNATÁRIO>, nos termos do <CONTRATO OU TERMO ADITIVO EM QUE FOI PACTUADO O SIGILO>, compromete-se a observar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, firmado perante a **UNIÃO**, por meio do **MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO**, doravante referido simplesmente como **CGU**, em conformidade com as cláusulas que seguem:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE é a necessária e adequada proteção às informações controladas de propriedade exclusiva da CGU fornecidas à CONTRATADA para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente no Contrato nº \_\_\_\_\_/201X.

**Subcláusula Primeira** - A CONTRATADA reconhece que, em razão da prestação de serviços à CGU, tem acesso a informações que pertencem à CGU, que devem ser tratadas como controladas.

#### CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

O termo “informações controladas de propriedade exclusiva da CGU” abrange toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outras a que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a CONTRATADA ter acesso durante ou em razão da execução do contrato celebrado.

**Subcláusula Primeira** - Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a CONTRATADA deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal da CGU, referido no Contrato, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa da CGU poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

#### CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES

A CONTRATADA compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da CGU, das informações controladas reveladas.

**Subcláusula Primeira** – As informações de caráter técnico observadas ou informadas durante a execução do contrato que impactem especificamente os produtos ou serviços fornecidos e prestados pela CONTRATADA poderão ser utilizadas por essa para a melhoria de seus produtos, reparos ou mesmo compartilhados com outros clientes sem a necessidade de autorização prévia da CGU. Em nenhum momento o nome da CGU ou outra fonte poderá ser vinculada ou distribuída conjuntamente com a informação dos produtos da CONTRATADA.

**Subcláusula Segunda** - A CONTRATADA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços à CGU, as informações controladas reveladas.

**Subcláusula Terceira** - A CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços à CGU, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações controladas reveladas.

**Subcláusula Quarta** - A CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

**Subcláusula Quinta** - A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente à CGU qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

**CLÁUSULA QUARTA - DO DESCUMPRIMENTO**

A quebra do sigilo das informações controladas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da CGU, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a CGU e a CONTRATADA sem qualquer ônus para a CGU. Nesse caso, a CONTRATADA estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CGU, inclusive os de ordem moral, bem como as responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

**CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES**

A CONTRATADA devolverá imediatamente à CGU, ao término do Contrato, todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com a CGU.

**CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA**

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretirável, permanecendo em vigor a partir de sua assinatura e enquanto perdurar a natureza sigilosa ou restrita da informação, inclusive após a cessação da razão que ensejou o acesso à informação.

**CLÁUSULA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Os casos omissos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pela CGU.

Por estarem de acordo, a CONTRATADA, por meio de seu representante, firma o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

Brasília, DF, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

<REPRESENTANTE DA CONTRATADA>	
<VÍNCULO DO REPRESENTANTE COM A CONTRATADA>	
RG:	
CPF:	
DE ACORDO:	
(integrantes da equipe técnica da CONTRATADA)	
_____	
_____	
Nome:	Nome:
RG:	RG:

**ANEXO I-H - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS**

**1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA:**

Razão Social e CNPJ:

Telefone:

Pessoa para contato:

**2. PREÇOS**

Item	Bem/Serviço	Unidade	Quantidade	Valor Mensal	Valor total
1	Serviço de Service Desk 1º e 2º níveis.	Mês	30 meses	R\$	R\$

**Preço Mensal por extenso:**

**Preço Total por extenso:**

### 3. VALIDADE DA PROPOSTA

(Não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação)

### 4. COMPOSIÇÃO DOS PREÇOS

Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços.

Esta empresa declara estar ciente de que a apresentação da presente proposta implica na plena aceitação das condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

(Local e data)

(Assinatura do Representante Legal, com NOME COMPLETO)



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO GIMENEZ RIBEIRO, Chefe de Serviço**, em 22/06/2018, às 20:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **VITOR PICANCO DO AMARAL, Auditor Federal de Finanças e Controle**, em 22/06/2018, às 21:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO ALAMY MARTINS, Coordenador-Geral de Infraestrutura Tecnológica, Substituto**, em 22/06/2018, às 21:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **RENATO ARAUJO, Integrante Administrativo**, em 25/06/2018, às 08:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cgu.gov.br/conferir> informando o código verificador 0768258 e o código CRC

51CID216

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00190.106997/2018-58

SEI nº 0768258