

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2017**

Processo Administrativo nº 01530.000806/2017-29

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que a Fundação Nacional de Artes - FUNARTE, por meio da sua Pregoeira, designada pela Portaria nº 253, de 02 de outubro de 2017, publicada no D.O.U. do dia 03 de outubro de 2017, sediada no Centro Empresarial Cidade Nova/Teleporto, localizado à Av. Presidente Vargas, 3131 - Cidade Nova - Rio de Janeiro/RJ - CEP 20210-911, inscrita no CNPJ sob o nº 26.963.660/0002-42, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, **do tipo menor preço**, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, das Instruções Normativas SLTI/MPOG nº 2, de 30 de abril de 2008 e nº 4, de 11 de setembro de 2014, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, atualizada, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 01/12/2017

Horário: 11:00 horas

Local: Portal de Compras do Governo Federal - [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)

Código UASG: 403201

## **1. DO OBJETO**

- 1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de empresa especializada na prestação, de forma contínua, de serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), compreendendo suporte técnico ao usuário, planejamento, implantação e execução de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte de infraestrutura de TIC, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
- 1.2. Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no sistema comprasgovernamentais e as especificações constantes neste Edital, prevalecerão as últimas.
- 1.3. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

**ANEXO I** - Termo de Referência

**ANEXO II** - Catálogo de Serviços

**ANEXO III** - Serviços de TIC

**ANEXO IV** - Habilidades Técnicas

**ANEXO V** - Acordos de Nível de Serviços

**ANEXO VI** - Ambiente de TIC

**ANEXO VII** - Histórico de Quantitativo de Chamados

**ANEXO VIII** - Modelo de Proposta

**ANEXO IX** - Modelo Planilha de Formação de Preços

**ANEXO X** - Declaração de Vistoria

Comissão Permanente de Modelos de Licitações e Contratos Administrativos da Consultoria-Geral da União - Atualização: SETEMBRO/2017

Edital modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Contínuos sem dedicação exclusiva de mão de obra, Ampla Participação

Termo de Referência - Modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Contínuos sem dedicação exclusiva de mão de obra

Termo de Contrato - Modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Contínuos sem dedicação exclusiva de mão de obra

**ANEXO XI** - Modelo de Ordem de Serviço

**ANEXO XII** - Modelo Termo de Sigilo e Confidencialidade

**ANEXO XIII** - Minuta do Contrato

## **2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2017, na classificação abaixo:

Valor anual do contrato: R\$ 2.741.562,12 (dois milhões, setecentos e quarenta e um mil, quinhentos e sessenta e dois reais e doze centavos).

Gestão/Unidade: 403201

Fonte: 100

Programa de Trabalho: 110.111

Elemento de Despesa: 339039

PI: 7AUM0060001

2.2. Código do serviço: 24970 - Serviços de Tecnologia da Informação e Apoio Técnico de Atividades de Informática.

## **3. DO CREDENCIAMENTO**

3.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

3.2. O cadastro no SICAF será iniciado no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), com a solicitação de login e senha pelo interessado.

3.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

3.4. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema, ou a FUNARTE, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.5. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverá ser comunicada imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

## **4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO**

4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema

de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, conforme disposto no §3º do artigo 8º da IN SLTI/MPOG nº 2, de 2010.

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

- 4.2.1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;
- 4.2.2. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- 4.2.3. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666/1993;
- 4.2.4. que estejam sob falência, concurso de credores, em processo de dissolução ou liquidação;
- 4.2.5. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio.

4.3. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

- 4.3.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, atualizada, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49;
  - 4.3.1.1. a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006, atualizada, mesmo que microempresa e empresa de pequeno porte.
- 4.3.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;
- 4.3.3. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 4.3.4. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- 4.3.5. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da IN SLTI/MPOG nº 02/2008;
- 4.3.6. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- 4.3.7. que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para

reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991;

4.3.8. que cumpre os requisitos do Decreto n. 7.174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.

## **5. DO ENVIO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS**

- 5.1. O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.
- 5.2. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.
- 5.3. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.
- 5.4. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou pelo Pregoeiro, bem como pela desconexão do Sistema.
- 5.5. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.
- 5.6. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos valores mensais e anuais do serviço.
- 5.7. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.
- 5.8. 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.
  - 5.8.1. A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, caso o previsto não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
  - 5.8.2. Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da FUNARTE, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com

base na alínea “b” do inciso I do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, nos termos do art. 63, §2º da IN 5/2017);

- 5.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta dias), a contar da data de sua apresentação.
- 5.10. Todos os preços ofertados deverão ser apresentados em moeda nacional, com apenas duas casas decimais, sendo consideradas apenas as duas primeiras.

## **6. DA FORMULAÇÃO DE LANCES E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**

- 6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 6.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando, caso entenda necessário, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.
- 6.2.1. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 6.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 6.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagem entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 6.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 6.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor anual total do serviço.
- 6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 6.7. O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 6.8. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 6.9. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 6.10. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

- 6.11. O Critério de julgamento adotado será o menor preço, conforme definido neste Edital.
- 6.12. Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.
- 6.13. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 6.14. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.
- 6.15. Encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123/2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538/2015.
- 6.16. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da proposta ou lance de menor preço serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 6.17. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 6.18. Caso a microempresa e empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa, empresa de pequeno porte e sociedade cooperativa que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 6.18.1. Ao presente certame não se aplica o sorteio como critério de desempate. Lances equivalentes não serão considerados iguais, vez que a ordem de apresentação das propostas pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação.

## **7. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA**

- 7.1. Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

- 7.2. O licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá encaminhar, após indicar estar online, no prazo de 03 (três) horas, contado da solicitação do Pregoeiro, por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema compras governamentais, a Proposta de Preços e a Planilha de Formação de Preços, adequada ao último lance, de acordo com o modelo constante dos Anexos VIII e IX, respectivamente, juntamente com a documentação relativa ao item que trata da Habilitação, do presente Edital, em arquivo único. Só será convocado Anexo para licitante que estiver online.
- 7.3. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, que:
- 7.3.1. contenha vício insanável ou ilegalidade;
  - 7.3.2. não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;
  - 7.3.3. apresente preço final superior ao preço máximo fixado, ou que apresente preço manifestamente inexequível;
  - 7.3.4. não comprovar sua exequibilidade.
- 7.4. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 7.5. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.
- 7.5.1. Durante a realização da sessão será levado em conta a QUALIDADE dos serviços ofertados atendendo assim ao disposto nas recomendações dos Órgãos de Controle e tendo com base legal a Constituição Federal, art. 37, a Lei nº 10.520/2002, art. 4º, Inciso X, o Decreto nº 5.450/2005, art. 2º § 1º, a IN SLTI/MPOG nº 04/2010, em seu art. 15, Inciso III, Letras “a” e “c” e a IN SLTI/MPOG nº 02/2008.
- 7.6. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 7.7. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.
- 7.8. O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

7.8.1. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

7.8.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.9. Sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123/2006, atualizada, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

## 8. DA HABILITAÇÃO

8.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

8.1.1. SICAF, a fim de verificar a composição societária das empresas e certificar eventual participação indireta que ofenda ao art. 9º, III, da Lei nº 8.666/1993.

8.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União ([www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis)).

8.1.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)).

8.1.4. Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU; (<https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=1498:3:::NO:3::&cs=3vnne7mwaWAtMAZraLf8m2KteSiE>).

8.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429/1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

8.3. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

8.4. O Pregoeiro, então, consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores - SICAF, em relação à habilitação jurídica, regularidade fiscal e trabalhista e a qualificação econômico-financeira.

- 8.4.1. Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF.
- 8.5. Durante a realização da sessão serão cumpridas as recomendações do Acórdão TCU nº 1414/2016 - Plenário, que trata da gestão de riscos.
- 8.6. Os licitantes deverão apresentar a seguinte documentação complementar:
- 8.6.1. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, compatível com o objeto desta licitação, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.
- 8.6.2. Apresentar Atestado de Capacidade Técnica emitido por pessoa jurídica de direito publico ou privado, que comprove ter a licitante prestado serviços de:
- 8.6.2.1. Central de Atendimento de Tecnologia da Informação que somem, pelo menos, 500 (quinhentos) usuários.
- 8.6.2.2. Suporte Técnico aos Usuários de Tecnologia da Informação em ambientes que somem pelo menos 600 (seiscentas) estações de trabalho.
- 8.6.2.3. Serviços de suporte local a usuários de Tecnologia da Informação com abrangência geográfica de, no mínimo, 02 (dois) estados da Federação.
- 8.6.2.4. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.
- 8.6.3. Declaração assinada, pelo Representante Legal da empresa, de que possui suporte administrativo, aparelhamento e condições adequadas, bem como pessoal qualificado, disponíveis para a execução da licitação.
- 8.7. Comprovação de patrimônio líquido, não inferior a 10% (dez) por cento do valor estimado da contratação, quando qualquer dos índices: Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral, informados pelo SICAF, for inferior a 1 (um), através de Balanço Patrimonial e Livro diário, devidamente registrados na junta comercial.
- 8.8. Caso o licitante esteja com algum documento ou informação vencido ou não atualizado no SICAF, ser-lhe-á assegurado o direito de encaminhar, na própria sessão, a documentação atualizada, salvo a situação prevista a seguir:
- 8.8.1. Em se tratando de microempresas e empresas de pequeno porte, havendo alguma restrição na comprovação de regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o Fornecedor for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento

do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa, sem prejuízo do disposto no § 1º, do art. 4º do Decreto nº 8.538/2015.

- 8.8.2. A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem acima, implicará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultado ao Pregoeiro convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para exercício do mesmo direito.
- 8.9. O Pregoeiro poderá consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, para verificar as condições de habilitação dos licitantes.
- 8.10. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.
- 8.11. Os documentos que não estejam contemplados no SICAF deverão ser remetidos em conjunto com a proposta de preços, em arquivo único, por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema compras governamentais, em conformidade e no prazo estabelecido no Item 7, subitem 7.2. deste Edital.
- 8.11.1. Os documentos remetidos por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema compras governamentais poderão ser solicitados em original a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pelo Pregoeiro.
- 8.11.1.1. Os originais, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados à Fundação Nacional de Artes - FUNARTE/Comissão Permanente de Licitação, localizada no Centro Empresarial Cidade Nova/Teleporto, à Av. Presidente Vargas, 3131 - 17º andar - Sala 1701 - Cidade Nova - Rio de Janeiro/RJ - CEP 20210-911.
- 8.12. O não envio dos documentos solicitados pelo Pregoeiro, via anexo do sistema, no prazo por ele estabelecido, será considerado como desistência do lance ofertado, sujeitando-se o licitante desistente às penalidades constantes no art. 28 do Decreto Federal nº 5.450/2005.
- 8.13. Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar em nome do licitante, com indicação do número de inscrição no CNPJ.
- 8.14. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.
- 8.15. Como condição para contratação, o licitante vencedor deverá manter as condições de habilitação.
- 8.16. Constatado o atendimento das exigências previstas neste Edital, o licitante será declarado vencedor.

8.17. No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

## 9. DOS RECURSOS

9.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, no prazo de 30 (trinta) minutos a contar da abertura da fase recursal, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer.

9.2. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do subitem retro, importará na decadência desse direito, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

9.3. Uma vez admitido, o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

9.4. O Pregoeiro examinará a intenção de recurso, avaliando tão somente a presença dos pressupostos recursais: sucumbência, tempestividade, legitimidade, interesse e motivação aceitando-a, motivadamente, em campo próprio do sistema.

9.5. As intenções de recursos não admitidas e os recursos rejeitados pelo Pregoeiro serão apreciados pela autoridade competente.

9.6 O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.7. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na Comissão Permanente de Licitação localizada no Centro Empresarial Cidade Nova/Teleporto, na Av. Presidente Vargas, 3131 - 17º andar - Sala 1701 - Cidade Nova - Rio de Janeiro/RJ - CEP 20210-911.

## 10. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

10.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

10.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

## 11. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

- 11.1. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia de 5% (cinco por cento), que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais. O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério da FUNARTE.
  - 11.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
  - 11.1.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a FUNARTE a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.
- 11.2. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual.
- 11.3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
  - 11.3.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
  - 11.3.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
  - 11.3.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada.
- 11.4. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 11.5. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da FUNARTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 11.6. O garantidor não é parte legítima para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.
- 11.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 11.8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 11.9. Será considerada extinta a garantia:

- 11.9.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 11.9.2. no prazo de 90 dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será estendido, nos termos da comunicação.

## **12. DO TERMO DE CONTRATO**

- 12.1. Após a homologação da licitação, o adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, cuja vigência será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse da FUNARTE até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disciplinado no contrato.
- 12.2. Previamente à contratação, a Administração realizará consulta “on line” ao SICAF, bem como ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados - CADIN, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.
  - 12.2.1. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas no Edital e seus anexos.
- 12.3. O prazo previsto para assinatura ou aceite poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceito pela Administração.
- 12.4. A Contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 12.5. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.
- 12.6. A Contratada obriga-se a manifestar sua intenção de não prorrogar o Contrato no prazo de 180 (cento e oitenta) dias antes do término do prazo de vigência, entendendo-se o silêncio da Contratada como anuência quanto à prorrogação.
- 12.7. A resposta da Contratada terá carácter irrevogável, portanto, ela não poderá após se manifestar num ou noutro sentido, alegar arrependimento para reformular sua decisão. Eventual desistência da Contratada após a assinatura do Termo Aditivo de prorrogação ou mesmo após sua expressa manifestação neste sentido ensejará aplicação das sanções administrativas previstas.
- 12.8. Toda prorrogação de contratos será precedida da realização de pesquisas de preços de mercado ou de preços contratados por outros órgãos e entidades da Administração Pública, visando a assegurar a manutenção da contratação mais vantajosa para a Administração, em relação à realização de uma nova licitação.



12.9. A permanência da contratação será justificada e motivada por escrito, e deverá constar do processo de renovação. No momento da prorrogação contratual, a FUNARTE irá assegurar de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação. A FUNARTE também verificará se as condições de habilitação exigidas no momento inicial da contratação ainda se manterão vigentes.

12.10. A partir da assinatura do contrato, passam a ser aplicáveis todos os termos de aditamento que vierem a ser celebrados e que importem em alteração de qualquer condição contratual, desde que sejam assinados por representantes legais das partes, observados os limites e as formalidades legais.

### **13. DO REAJUSTE**

13.1. O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do IPCA-IBGE.

13.2. O IPCA-IBGE será o índice utilizado, até o momento que o Ministério do Planejamento definir um índice próprio de reajuste para os contratos de Tecnologia da Informação, momento este que será substituído por este novo índice de reajuste.

13.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

13.4. O reajuste de tarifa deve ser comunicado à FUNARTE, por meio de documento oficial expedido pela Contratada e serão formalizados por meio de aditamento ao contrato.

### **14. DA FISCALIZAÇÃO**

14.1. Os critérios de fiscalização estão previstos no item 16, com seus respectivos subitens, do Termo de Referência, Anexo I, do Edital.

### **15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

15.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas nos itens 21 e 22, com seus respectivos subitens, do Termo de Referência, Anexo I, do Edital.

### **16. DO PAGAMENTO**

16.1. O pagamento será efetuado pela FUNARTE, mensalmente, no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura. A entrega dos relatórios mensais será condição necessária à atestação dos serviços pela FUNARTE, para fins de pagamento das faturas.

- 16.2. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento provisório e definitivo do serviço, nos seguintes termos:
- 16.2.1. No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a Contratada deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;
  - 16.2.2. No prazo de até 10 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da Contratada, o fiscal técnico deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao Gestor do Contrato.
- 16.3. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento do relatório mencionado acima, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:
- 16.3.1. realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;
  - 16.3.2. emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;  
e
  - 16.3.3. comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 16.4. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados, devidamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio da consulta on-line ao SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais.
- 16.5. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 16.6. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 16.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

- 16.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 16.9. Persistindo a irregularidade, a Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- 16.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 16.11. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante, não será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF.
- 16.12. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, por culpa da FUNARTE, o valor devido será atualizado financeiramente desde a data referida no subitem 16.1 até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$I=(TX/100)$$

365

EM = I x N x VP, sendo:

I = índice de atualização financeira;

TX= Percentual de taxa de juros de mora anual;

EM=Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

- 16.12.1. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser encaminhada a divisão de Informática - DINFO, localizada à Rua São José, 50 - 7º andar - Centro - Rio de Janeiro/RJ - CEP 20010-020.
- 16.13. Nos termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008 será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- 16.13.1. não produziu os resultados acordados;
- 16.13.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

16.13.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

16.14. Segue abaixo a forma de cálculo para a remuneração dos serviços:

$$\text{Remuneração Mensal} = \left[ \left( \frac{\text{Valor Anual Contratado}}{12} \right) - \text{Ajuste Nível de Serviço} \right]$$

**Remuneração Mensal** = valor mensal a ser pago à Contratada.

**Valor Anual Contratado** = Valor Total anual estabelecido em Contrato.

**Ajuste Nível de Serviço** = Valor referente ao percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos.

16.15. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a Contratada supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

16.16. A Contratada não poderá pleitear junto à FUNARTE quaisquer pagamentos motivados por eventuais falhas ou erros contidos em suas propostas comerciais.

16.17. O valor mensal a ser pago será 1/12 do valor anual, descontadas as glosas relacionadas à aplicação dos Acordos de Nível de Serviço correspondentes.

16.18. No mês de instalação dos serviços, caso não haja a integralização mensal, o pagamento será efetuado proporcionalmente aos dias de efetiva prestação dos serviços.

16.19. A FUNARTE somente pagará à Contratada as atividades efetivamente entregues e homologadas a cada mês, de acordo com os procedimentos de medição estabelecidos neste documento, não sendo devido o pagamento de quaisquer valores a título de franquias ou garantia de execução de valores mínimos.

16.20. Serão pagos à Contratada os serviços efetivamente prestados de acordo com o especificado no Anexo III – Serviço de TIC, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os níveis mínimos de serviço exigidos para esta contratação, Anexo V - Acordos de Nível de Serviço.

16.20.1. O pagamento referente aos valores de acordo com o especificado no Anexo IX - Planilha de Formação de Preços, nas atividades para o 3º nível, que não tiverem registro de atividades dentro do mês, não serão pagos.

16.20.2. Do valor total mensal dos serviços prestados, a FUNARTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela Contratada.

## 17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 17.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520/2002, o licitante/adjudicatário que:
- 17.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
  - 17.1.2. apresentar documentação falsa;
  - 17.1.3. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
  - 17.1.4. ensejar o retardamento da execução do objeto;
  - 17.1.5. não mantiver a proposta;
  - 17.1.6. cometer fraude fiscal;
  - 17.1.7. comportar-se de modo inidôneo.
- 17.2. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.
- 17.3. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- 17.3.1. Multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) sobre o valor estimado do lote prejudicado pela conduta do licitante;
  - 17.3.2. Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos.
- 17.4. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.
- 17.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784/1999.
- 17.6. 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.
- 17.7. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

- 17.8. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.
- 17.9. Durante o decorrer da sessão pública serão adotadas as orientações indicadas no Acórdão TCU nº 754/2015 - Plenário.

## **18. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

- 18.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, 29/11/2017, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.
- 18.2. A impugnação poderá ser realizada, exclusivamente, por via eletrônica, pelo e-mail [cpl@funarte.gov.br](mailto:cpl@funarte.gov.br).
- 18.3. Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até vinte e quatro horas.
- 18.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.
- 18.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, data de 28/11/2017, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.
- 18.6. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 18.7. As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

## **19. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 19.1. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.
- 19.2. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 19.3. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 19.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o



interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

- 19.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 19.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 19.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 19.3. É facultada ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências destinadas a esclarecer ou completar a instrução do processo licitatório.
- 19.9. Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2200-2, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.
- 19.10. O Edital está disponibilizado, na íntegra, nos endereços eletrônicos [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br) e [www.funarte.gov.br](http://www.funarte.gov.br).

Rio de Janeiro, 13 de novembro 2017.

Valquiria Pimentel da Cunha Correia  
**Pregoeira**  
**Fundação Nacional de Artes – FUNARTE**

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES – FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2017**  
Processo Administrativo nº 01530.000806/2017-29

**ANEXO I**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. DO OBJETO**

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de empresa especializada na prestação, de forma contínua, de serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), compreendendo suporte técnico ao usuário, planejamento, implantação e execução de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte de infraestrutura de TIC.

**2. DA JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

A Fundação Nacional de Artes - FUNARTE é o órgão responsável, no âmbito do Governo Federal, pelo desenvolvimento de políticas públicas de fomento às artes visuais, à música, ao teatro, à dança e ao circo. Os principais objetivos da instituição, vinculada ao Ministério da Cultura, são o incentivo à produção e à capacitação de artistas, o desenvolvimento da pesquisa, a preservação da memória e a formação de público para as artes no Brasil.

Para cumprir essa missão, a Funarte concede bolsas e prêmios, mantém programas de circulação de artistas e bens culturais, promove oficinas, publica livros, recupera e disponibiliza acervos, provê consultoria técnica e apoia eventos culturais em todos os estados brasileiros e no exterior. Há espaços culturais no Rio de Janeiro, São Paulo, Minas Gerais e Distrito Federal e a Instituição disponibiliza parte de seu acervo gratuitamente na internet.

Para fazer frente a essas atividades a Divisão de Informática procura expandir de forma consistente seus serviços de Tecnologia da Informação, adotando novos modelos de trabalho com foco na sustentação dos ambientes e da segurança da informação, de forma a aumentar a integridade, disponibilidade e confiabilidade do ambiente computacional, assim como prover melhor suporte aos usuários da Instituição.

Estes serviços são de natureza contínua e compreendem a operação do Centro de Processamento de Dados (CPD), o suporte à infraestrutura computacional e o atendimento aos usuários. Essa contratação visa substituir o Contrato 05/2012, relativo ao processo 01530.001195/2011-41.

Serão benefícios diretos: a operacionalização do ambiente computacional da Instituição; o atendimento de demandas de infraestrutura computacional; a manutenção dos serviços ora em utilização; a implantação de novos serviços e melhorias dos serviços de TI existentes.

**3. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E DO SERVIÇO A SER CONTRATADO**

3.1. O serviço a ser contratado diz respeito à disponibilidade de atendimento para administração e operação do ambiente de tecnologia da instituição, o qual deverá ser composto conforme Tabela 1, abaixo:

**Tabela 1 - Serviços de TIC**

SERVIÇO	ESPECIFICAÇÃO	NÍVEL DE ATENDIMENTO	FORMA DE CONTRATAÇÃO
Administração e Operação de Ambiente de TIC	Central de Atendimento de TIC	1º nível	Preço Fixo com Níveis Mínimos de Serviço
	Suporte Técnico aos Usuários	2º nível	
	Sustentação de Infraestrutura de TIC	3º nível	

3.2. Os serviços técnicos, indicados acima, serão controlados através de software, denominado “Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC”, a ser disponibilizada pela Contratada, sem ônus para a Funarte, o qual monitorará todos os atendimentos prestados.

3.3. Para esse tipo de Contratação foi adotada uma estratégia de remuneração por preço fixo com base em uma volumetria de chamados ao longo do ano. O Anexo VII - Histórico de Quantitativo de Chamadas, destaca o nível de atendimento mensal realizado desde maio de 2016.

3.4. A natureza do objeto a ser contratado é de serviço comum nos termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei 10.520/2002.

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

#### 4. DO LOCAL DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Os serviços serão prestados nas instalações atuais da FUNARTE nas seguintes localidades:

4.1.1. Nas unidades da Fundação Nacional de Artes no Estado do Rio de Janeiro, conforme demonstrado na Tabela 2 abaixo:

**Tabela 2: Localidades Rio de Janeiro**

Nome da Unidade	Endereço
CPD-DINFO	Rua São José, nº 50 - 7º andar - Cep: 20010-020 - Rio de Janeiro/RJ
Sede	Av. Presidente Vargas, 3131 - Centro Empresarial Cidade Nova/Teleporto - Cidade Nova - Cep: 20210-911 - Rio de Janeiro/RJ
Teatro Glauce Rocha	Av. Rio Branco, nº179 - Centro - Cep: 20040-007 - Rio de Janeiro/RJ
Centro Técnico de Artes Cênicas	Rua do Lavradio, nº 54 - Centro - Cep: 20230-070 - Rio de Janeiro/RJ
Escola Nacional de	Rua Elpídio Boamorte, nº 04 - Praça da Bandeira - Cep: 20270-150 -

Circo	Rio de Janeiro/RJ
Almoxarifado	Av. Brasil, nº 2064 - Benfica - Cep: 20930-040 - Rio de Janeiro/RJ
Teatro Duse - Casa de Paschoal	Rua Hermenegildo de Barros, nº 161 - Santa Teresa - Cep: 20241-030 - Rio de Janeiro/RJ
Teatro Dulcina	Rua Alcindo Guanabara, nº 17 - Centro - Cep: 20032-130 - Rio de Janeiro/RJ
Teatro Cacilda Becker	Rua do Catete, nº 338 - Catete - Cep: 22220-001 - Rio de Janeiro/RJ
Centro Cultural Aldeia de Arcozelo	Av. Embaixada Pascoal Carlos Magno, nº 450 - Arcozelo - Cep: 29650-000 - Paty de Alferes / RJ

4.1.2. Nas unidades da Funarte no Estado de São Paulo, conforme demonstrado na Tabela 3 abaixo:

**Tabela 3: Localidade São Paulo**

Nome da Unidade	Endereço
Coordenação da Representação de São Paulo	Alameda Nothmann nº 1058 - Campos Elíseos - Cep: 01216-001 - São Paulo/SP
Teatro Brasileiro de Comédia	Rua Major Diego, nº 315 - Bela Vista - Cep: 01324-001 – São Paulo/SP
Teatro de Arena Eugênio Kusnet	Rua Doutor Teodoro Baima, nº 94 - Consolação - Cep: 01220-040 - São Paulo/SP

4.1.3. Na unidade da Funarte no Estado de Brasília, conforme demonstrado na Tabela 4 abaixo:

**Tabela 4: Localidade Brasília**

Nome da Unidade	Endereço
Coordenação da Representação de Brasília.	Eixo Monumental, Setor de Divulgação Cultural (entre a Torre de TV e o Centro de Convenções) - CEP: 70070-350 - Brasília/DF

4.1.4. Na unidade da Funarte no Estado de Minas Gerais, conforme demonstrado na Tabela 5 abaixo:

**Tabela 5: Localidade Belo Horizonte**

Nome da Unidade	Endereço
Coordenação da Representação de Minas Gerais.	Rua Januária, nº 68 - Floresta - Cep: 30110-055 - Belo Horizonte/MG

## 5. DA NATUREZA DO SERVIÇO, SE CONTINUADO OU NÃO

5.1. O serviço descrito neste documento é considerado comum e de natureza continuada, por ser necessário à Administração, não podendo ser interrompido, haja vista o

comprometimento da continuidade dos trabalhos nas localidades da Fundação Nacional de Artes, em conformidade com o artigo 57 da Lei 8.666/1993 e as regras e diretrizes das Instruções normativas vigentes.

## **6. DOS REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO**

6.1. São requisitos básicos para a contratação do serviço que a empresa:

6.1.1. Domine o conhecimento das soluções tecnológicas adotadas e utilizadas pela FUNARTE;

6.1.2. Consiga entregar os produtos e serviços dentro dos prazos e em consonância ao acordo de nível de serviço estabelecido;

6.1.3. Mantenha as informações da FUNARTE, a que tem acesso, sob sigilo;

6.1.3.1. o sigilo deverá permanecer durante o contrato e após sua finalização contratual, sem ônus para a FUNARTE.

6.1.4. Planeje previamente suas atividades;

6.1.5. Proponha soluções baseadas nas necessidades da FUNARTE e nas melhores práticas de mercado e de acordo com as recomendações dos fabricantes das soluções;

6.1.6. Utilize as metodologias adotadas pela FUNARTE e alinhadas ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI;

6.1.7. Documente e mantenha atualizado o registro das atividades desempenhadas na FUNARTE;

6.1.8. Incorpore como parte do processo de transferência de conhecimento à FUNARTE e a documentação detalhada de todas as iniciativas e processos;

6.1.9. Os serviços prestados serão avaliados em relação ao acordo de nível de serviço (ANS) e outras medidas estabelecidas neste Termo de Referência e anexos;

6.1.10. Os requisitos têm como objetivo a entrega de serviços com qualidade preestabelecida e dentro dos prazos acordados entre a FUNARTE e a Contratada nos acordos de Nível de Serviços propostos no Anexo V - Acordos de Nível de Serviços, deste Termo de Referência.

## **7. DA ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE AMBIENTE DE TIC**

7.1.1. Corresponde ao Serviço da Central de Atendimento de TIC, ao Suporte Técnico aos Usuários, e à Sustentação de Infraestrutura de TIC, de acordo com o Anexo II - Catálogo de Serviços.

### **7.1.1.1. Central de atendimento de TIC - Atendimento de 1º NÍVEL**

7.1.1.1.1. O serviço de Central de Atendimento de Tecnologia da Informação e Comunicações (Service Desk) será o ponto único de contato dos usuários de TIC de todas as

localidades da FUNARTE para registro de incidentes, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução das solicitações, a partir de consultas à Base de Conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras. Cabe à FUNARTE disponibilização de ramais internos para funcionamento da Central de Atendimento da Contratada.

7.1.1.1.2. A Central Única de Atendimento de TI, exclusiva da Contratada, deverá funcionar internamente no ambiente da FUNARTE, atualmente situado no CPD-Dinfo, localizado na Rua São José 50, Centro, Rio de Janeiro, devendo atender a todos os requisitos deste Termo de Referência para seu funcionamento, sem que isso gere ônus adicionais para a Instituição.

7.1.1.1.3. A atuação da Central de Atendimento de TI é relativa a todos os recursos computacionais dos usuários de TIC, tais como: estações de trabalho, periféricos, sistemas, produtos corporativos, soluções e serviços disponíveis na intranet e Internet.

7.1.1.1.4. Os serviços da Central de Atendimento de TI deverão estar disponíveis aos usuários da FUNARTE, de segunda-feira a sexta-feira das 08:30h às 18:30h, conforme consta tabela 6 - Janela de Operação dos Serviços.

7.1.1.1.5. Caso haja intervenção remota nas estações de trabalho da FUNARTE, as posições de 1º Nível deverão estar equipadas com recursos de controle para atendimento remoto de toda Instituição, sem quaisquer ônus para a FUNARTE, inclusive de licenciamento. Será obrigatório o registro por meio de log de todas as ações e eventos de conexões realizados durante as intervenções nas estações de trabalho.

7.1.1.1.6. Os canais de acesso ao serviço são: telefone, correio eletrônico, sistema de Service Desk para abertura de solicitações de serviços e acesso à base de conhecimento, alertas gerados por ferramentas de monitoramento e outras ferramentas definidas pela FUNARTE.

7.1.1.1.7. Os chamados encaminhados à Central de Atendimento e TIC devem ser resolvidos pela Contratada, com base nas informações disponíveis em diversas fontes de conhecimento e em qualquer outro recurso ou meio que seja definido pela FUNARTE.

7.1.1.1.8. Nos casos em que o atendimento não puder ser resolvido com as técnicas e conhecimentos disponíveis, o 1º Nível deverá registrar todas as informações disponíveis e escalonar o incidente para os níveis superiores de atendimento da Contratada.

7.1.1.1.9. Todo atendimento realizado pela equipe de suporte 1º Nível que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte deve ser tratado e documentado para fins de atualização das bases de conhecimento e para o gerenciamento de configuração da Contratada.

### **7.1.1.2. Suporte técnico aos usuários - Atendimento de 2º NÍVEL**

7.1.1.2.1. Compreende o atendimento ao usuário de forma presencial, em quaisquer localidades da Contratada, de segunda-feira a sexta-feira de 08:30h às 18:30h.

7.1.1.2.2. Nos casos em que o atendimento não puder ser resolvido com as técnicas e conhecimentos disponíveis, o 2º Nível deverá registrar todas as informações disponíveis e escalonar o incidente para o 3º Nível e, se necessário, para a FUNARTE.

7.1.1.2.3. Todo atendimento realizado pela equipe de suporte 2º Nível que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte deve ser tratado e documentado para fins de atualização das bases de conhecimento e para o gerenciamento de configuração da Contratada.

**7.1.1.3. Sustentação de infraestrutura de TIC - Atendimento de 3º NÍVEL**

7.1.1.3.1. Compreende o atendimento a demandas de usuários que envolvam conhecimento específico de produtos e tecnologias de software, rede e outros componentes de infraestrutura crítica, de segunda-feira a sexta feira de 08h às 20h.

7.1.1.3.2. Todo atendimento realizado pela equipe de suporte 3º Nível que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte deve ser tratado e documentado para fins de atualização das bases de conhecimento e para o gerenciamento de configuração da Contratada.

7.1.1.3.3. Os serviços de TIC serão organizados em 08(oito) grupos, de acordo com o especificado no ANEXO III - Serviços de TIC.

**8. DA FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

8.1. Para que os serviços, objeto deste Termo de Referência, sejam executados, foi criada uma tabela a qual demonstrará, pela rotina de trabalho da Instituição, o tempo de disponibilidade para operação dos níveis de atendimento que serão realizados, conforme demonstrado abaixo sob a denominação de Janela de Operação dos Serviços:

**Tabela 6 - Janela de Operação dos Serviços**

<b>Serviço</b>	<b>Natureza</b>	<b>Janela de Serviço</b>	<b>Descrição Janela</b>
Central de Atendimento de TIC	Rotineira	10 horas x 5 dias por semana	Os indicadores do acordo de nível de serviço serão apurados considerando o período de segunda à sexta, de 08:30 as 18:30.
Suporte Técnico aos Usuários	Rotineira	10 horas x 5 dias por semana	Os indicadores do acordo de nível de serviço serão apurados considerando o período de segunda à sexta, de 08:30 as 18:30.
	Emergencial	06:00h até 08:29h e 18:31h até 22:00h x 5 dias por semana  06 hs às 22 hs (Sab/Dom/ Feriado)	Os indicadores do acordo de nível de serviço serão apurados considerando o Anexo V deste termo de referência.

Sustentação de Infraestrutura de TIC	Rotineira	12 horas x 5 dias por semana	Os indicadores do acordo de nível de serviço serão apurados considerando o período de segunda à sexta, de 08:00 as 20:00.
	Crítico	24 horas x 7 dias por semana	Os indicadores do acordo de nível de serviço serão apurados considerando o Anexo V deste termo de referência.

8.2. A Contratada é responsável pela prestação dos serviços no prazo e com a qualidade exigida pela FUNARTE, de acordo com os Níveis Mínimos de Serviço exigidos, devendo utilizar pessoal técnico qualificado e em quantitativos necessários para a prestação dos serviços de acordo com o volume e complexidade de demandas.

8.2.1. O quantitativo de profissionais diretamente envolvidos na prestação de serviços será dimensionado pela Contratada de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos.

8.3. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBRs ISOs/IEC 9.000, 9.001, 10.006, 15.504, 20.000, 27.000 (27.001 a 27.006) e PMBOK - em suas versões atualizadas.

8.4. Em relação ao padrão de referência ITILV3, deverão ser implementadas, além da Central de Serviços como ponto único de contato para os serviços de TIC, as disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Níveis de Serviço.

8.5. A melhoria dos processos de execução de trabalho são de exclusiva responsabilidade da Contratada.

8.6. De acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 20000-1 (ABNT, 2008a, p. 9), o objetivo do gerenciamento de nível de serviço é definir, acordar, registrar e gerenciar níveis de serviço, que devem ser monitorados em comparação com as metas, por meio de relatórios e demonstrativos. Na mesma norma, as causas de não conformidade serão relatadas e as ações de melhoria identificadas durante esse processo devem ser registradas, fornecendo insumos para um plano de melhoria do serviço.

8.7. A execução dos serviços considera o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento das atividades ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados por e-mail, Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC ou mesmo documento interno, observado as considerações realizadas no item 26 – Mecanismo de Comunicação, deste Termo de Referência.

8.8. O preposto deverá possuir formação e experiência para gerir o contrato, sendo desejável que possua certificação PMP (*Project management Professional*) do PMI.

8.9. Todos os profissionais designados para execução do serviço de atendimento aos usuários da Instituição, em qualquer nível, deverão ser plenamente capacitados nas tecnologias utilizadas pela FUNARTE. Caso haja certificação oficial para a tecnologia a ser utilizada, os profissionais executores do serviço poderão preferencialmente possuir certificações que os qualifiquem, proporcionando em teoria mais qualidade ao serviço prestado à Instituição.

8.10. O não cumprimento dos prazos e dos critérios de qualidade determinados nesta contratação sujeitará a Contratada às penalidades previstas neste Termo de Referência.

8.11. No caso de a FUNARTE detectar alguma falha, inconsistência ou incorreção na execução dos serviços, estes deverão ser avisados para a Contratada (por e-mail, Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC ou mesmo documento interno) e corrigidos sem qualquer tipo de ônus para a FUNARTE, observados os Mecanismos de Comunicação existentes indicados no item 26 – Mecanismo de Comunicação, deste Termo de Referência.

8.12. A equipe da Contratada deverá alimentar e manter diariamente a documentação das rotinas para confecção dos relatórios gerenciais conforme exigidos no Contrato e de forma sistemática e cronológica, pela necessidade de documentar, para manter histórico atualizado dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede da FUNARTE, os processos e procedimentos operacionais e os serviços relativos ao suporte técnico aos usuários.

8.13. Para execuções de tarefas, mesmo quando não estiverem especificadas nos requisitos de cada especialidade, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, análise de risco, monitoramento e operação dos serviços. A referida execução deverá ser evidenciada e submetida à aprovação da FUNARTE.

8.14. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela FUNARTE. Toda a documentação produzida pela Contratada em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da FUNARTE.

8.15. A Contratada deverá efetuar a transferência de conhecimento para a FUNARTE de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela FUNARTE para esse fim.

8.16. A prestação de serviços de Administração e Operação de Ambiente de TI será realizada mediante emissão de Ordem (ns) de Serviço (s) de acordo com o que estabelece a legislação vigente, em atendimento a Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 04/2014.

8.17. O Modelo de Ordem de Serviço encontra-se descrito no Anexo XI deste Termo de Referência.

## 9. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1. A despesa anual, com a execução do objeto desta licitação é estimada em R\$ 2.741.562,12 (dois milhões setecentos e quarenta e um mil quinhentos e sessenta e dois reais e doze centavos) e correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, para o exercício de 2017, a cargo da FUNARTE.

## 10. DA DIVISÃO DO ATENDIMENTO TÉCNICO

10.1. Para tratamento da questão das prioridades no atendimento técnico realizado pela empresa Contratada, os mesmos foram divididos em naturezas distintas e assim denominados: “**NATUREZA ROTINEIRA**”, “**NATUREZA EMERGENCIAL**” ou “ **NATUREZA CRÍTICA**” e serão explicados conforme abaixo:

10.2. Os atendimentos técnicos de natureza “**ROTINEIRA**” dizem respeito aos atendimentos costumeiros ou cotidianos, realizados pela empresa Contratada, que podem impedir a produtividade do funcionário ou colaborador dentro da Instituição. Como por exemplo: conserto de computadores, atendimento ao usuário final, instalação de programas ou serviços, problemas relacionados à Internet no equipamento do usuário, problemas com periféricos como mouse ou teclado, problemas com placas ou componentes, problemas com editores de texto, dentre outras situações.

10.3. Os atendimentos técnicos de natureza “**EMERGENCIAL**” são aqueles que devem ser atendidos imediatamente e/ou que causam degradação à produtividade da Instituição. Abrangendo os endereços descritos no item 4 – Do local de realização dos serviços, realizados conforme janela de serviços apresentada na tabela 6 – Janela de Operação dos Serviços. Informamos o quantitativo de emergências realizadas durante o ano de 2016: Em média 20 (vinte) ocorrências mensais.

10.4. Os serviços de natureza “**CRÍTICA**”, conforme tabela 7, são aqueles que devem ficar disponíveis 24 horas por dia durante os 7 dias da semana, todos os dias do ano. São essenciais à continuidade do funcionamento da área de Tecnologia na Instituição e causam degradação ao atendimento prestado à sociedade. Informamos o quantitativo de atendimento dessa natureza realizado durante o ano de 2016: Em média 05 (cinco) ocorrências mensais.

**Tabela 7 - Serviços Críticos**

<b>Nome do Sistema</b>	<b>Sigla do Sistema</b>
Portal Externo	Portal Funarte
Correio Eletrônico	Webmail

	Sistema de Biblioteca	SisBib	
	Sistema de Patrimônio	SisPat	
	Sistema de Bilheteria	Bilheteria	
	Sistema Eletrônico de Informações	SEI	
	Sistema de Protocolo	Protocolo	
	Servidor de Arquivos	RJ-FS01	
	LINKS de dados	WAN, Lan-to-lan, MPLS, VPN'S	
	Servidor de Autenticação	AD	
10.5. sua	DNS Externo	DNS	Dada
	DNS Interno	DNS	
	Compartilhamento de Dados	Storage	
	Monitoramento	Zabbix	
	Servidor de Impressão	PrintServer	
	Solução de Antivírus	MCafee	
	Ativos de Segurança	Firewall, IPS, etc.	
	Sistemas de Monitoramento de Temperatura	Temperatura	

natureza especial, essencial à prestação de serviços realizada pela Instituição, os serviços críticos deverão contar com um dashboard de monitoramento, funcionando igualmente 24x7, operando de forma individual e específica, que contemple os itens de configuração necessários a plena disponibilidade do serviço, ofertado pela empresa Contratada sem ônus para a Instituição.

10.6. A lista de serviços críticos, Tabela 7, para cada item, poderá ser atualizada durante a vigência do Contrato em virtude de mudanças nos processos de negócio da FUNARTE ou aquisição de novas tecnologias, mediante comunicação prévia e anuência da Contratada.

10.7. Todos os atendimentos devem ser registrados na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC, que deverá ser ofertada pela Contratada.

10.8. Qualquer problema na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC é de responsabilidade da Contratada e não será justificativa para a prestação inadequada de serviços.

## 11. DO MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

11.1. O acompanhamento e a fiscalização dos serviços serão realizados por membros da FUNARTE especialmente designados, com as seguintes funções:

11.1.1. **Gestor de Contrato** - servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado pela autoridade competente da FUNARTE. A ele caberá encaminhar demanda de correção de serviços; encaminhar indicação de sanções; confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo; autorizar emissão de nota fiscal; encaminhar para a área administrativa eventuais pedidos de modificação contratual; manter o histórico de gerenciamento do contrato,

contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato.

11.1.2. **Fiscal Técnico** - servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato. Cabe ao Fiscal Técnico assinatura do Termo de Recebimento Provisório; avaliar a qualidade dos serviços; identificar as não conformidades com os termos contratuais; verificar a manutenção das condições classificatórias (pontuação e habilitação técnica); verificar a manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação.

11.1.3. **Fiscal Administrativo** - servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos. Cabe ao Fiscal Administrativo verificação de aderência aos termos contratuais; verificar a manutenção das condições classificatórias (pontuação e habilitação técnica); verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias.

11.1.4. **Preposto** - representante da Contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à FUNARTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual. Cabe ao preposto participar da iniciação contratual, encaminhar as Ordens de Serviço, acompanhar e monitorar sua execução garantindo que sejam atendidos no prazo e na qualidade exigida, atuar na transição contratual e encerramento do contrato.

11.2. Os papéis e responsabilidades descritos neste Termo de Referência podem ser alterados durante a execução do contrato em função de novas alterações dos normativos no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF.

11.3. O objeto deste Termo de Referência estará sujeito ao mais amplo e rigoroso acompanhamento da FUNARTE e/ou de empresa de auditoria por ela designada ou mesmo por órgãos de Controle Externo do Governo Federal, a qualquer hora, em todas as áreas abrangidas pelos serviços, obrigando a Contratada a prestar todos os esclarecimentos necessários que forem solicitados sem que isso incorra em qualquer custo para a FUNARTE.

11.4. Os membros da equipe de gestão de contratos promoverão o registro das ocorrências verificadas, durante a execução do contrato adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666/1993.

11.5. A atuação dos membros da equipe de gestão de contratos não diminuirá a responsabilidade da Contratada, por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, que não implicarão corresponsabilidade da FUNARTE.

11.6. Os membros da equipe de gestão de contratos poderão sustar, recusar, mandar fazer e refazer quaisquer serviços, que estejam em desacordo com a solicitação e/ou especificação

técnica, e as constantes deste Termo de Referência, determinando o prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de produtos em desconformidade com o solicitado.

11.7. As decisões e providências sugeridas formalmente pela Contratada ou julgadas imprescindíveis, que ultrapassem as competências dos membros da equipe de gestão de contratos, deverão ser encaminhadas formalmente por membro da equipe de gestão de contratos à autoridade superior, para a adoção das medidas cabíveis.

11.8. À FUNARTE fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes deste Termo de Referência, da proposta da Contratada e das cláusulas contratuais acordados e demais normativos técnicos e administrativos da FUNARTE.

11.9. Poderá haver a possibilidade de adoção/inclusão de novos Acordos de Nível de Serviço durante a execução contratual, sendo possível, entretanto, a alteração ou a renegociação dos níveis de serviços pré-estabelecidos neste Termo de Referência, “não implicando acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei 8.666/1993” e “não configurando descaracterização do objeto licitado”.

## 12. DO INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. A execução dos serviços de que trata este Termo de Referência será iniciada após a assinatura do contrato.

## 13. DOS CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO

13.1. Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da Contratada, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela FUNARTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

**Impacto:** o impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TI da FUNARTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.

**Urgência:** a urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TIC distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo.

**Prioridade:** a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

13.2. As tabelas abaixo definem os critérios para definição do impacto das solicitações.

**Tabela 8 - Classificação do Impacto**

Impacto	Grau	Fatos Determinantes
Alto	1	Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da FUNARTE.
		Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis.
		Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à população e às áreas ou unidades da organização como, por exemplo, (Presidência, Direção, Coordenação, Procuradoria, Planejamento, Licitações, Divisão de Informática, dentre outros sob determinação da FUNARTE e podendo ser alterado a qualquer época).
		Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP (Presidência, Direção, Coordenação, Procuradoria, Planejamento, Licitações, Divisão de Informática, estados de SP, MG e DF conforme tabela 3, 4 e 5, dentre outros sob determinação da FUNARTE e podendo ser alterado a qualquer época)
Médio	2	Falha que impossibilite o trabalho diário de um ou mais usuários (ex: problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário).
		O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Baixo	3	A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.
		O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.
		Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
		A solicitação é uma requisição de mudança programada.

**Tabela 9 - Classificação de Urgência**

Urgência	Grau	Fatos Determinantes
Alta	1	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.
		O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.
		O sistema ou recurso é crítico ou sensível.
		Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP (Presidência, Direção, Coordenação, Procuradoria, Planejamento, Licitações, Divisão de Informática, estados de SP, MG e DF conforme tabela 3, 4 e 5, dentre outros sob determinação da FUNARTE e podendo ser alterado a qualquer época).
Média	2	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.
		Definido para usuários comuns.

Baixa	3	O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.
-------	---	---

13.3. Os critérios definidos de impacto e de urgência são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC.

13.4. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades abaixo.

13.5. A cada valor de prioridade de um a três está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

**Tabela 10 - Valores de Prioridade**

Impacto	Urgência		
	Alta	Média	Baixa
Alto	1	1	2
Médio	1	2	3
Baixo	2	3	3

13.6. A FUNARTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de “impacto” e “urgência”, seguindo as diretrizes estabelecidas na Tabela 10 (Valores de Prioridade). O Catálogo de Serviços de TIC - Anexo II, vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado valor de prioridade.

13.7. O Catálogos de Serviços - Anexo II contém sistemas e recursos de TIC a serem suportados pela Contratada. As classificações de “impacto” e “urgência” poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas e recursos de TIC, de acordo com a necessidade da FUNARTE.

13.8. A fim de criar um procedimento contínuo e eficaz necessários para o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, as solicitações classificadas como de prioridades “1” e “2” somadas não poderão exceder 75% (setenta e cinco por cento) dos chamados do período mensal. Devendo incluir no relatório mensal a ocorrência e não conformidade enviando sugestão de melhoria no processo de execução da atividade. Caso haja recorrência será observado o Nível Mínimo de Serviço, com prejuízo das penalidades aplicáveis.

13.9. O tempo entre falhas é o tempo medido entre as falhas de um mesmo serviço.

13.10. O tempo para início de atendimento (TIA), conforme Anexo V - Acordos de Nível de Serviços, é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, e-mail), e o seu consequente registro na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma

remota. No caso da requisição ser feita por chamada telefônica, o TIA é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento da solicitação (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível). O registro do "TIA" é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na Central de Atendimento. No caso do atendimento via telefone, deverão ser desconsideradas das estatísticas as chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema, devendo em todas as ocasiões informar número de protocolo de atendimento.

13.11. O tempo máximo para resolução do chamado (TMRC), conforme descrito no Anexo V - Acordos de Nível de Serviços, é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do registro da solicitação até o encerramento dela no sistema.

13.12. Percentual máximo de chamados com tempo de resolução maior que a meta (PMCM), é o percentual de chamados mensais que tiveram seu tempo máximo para resolução acima do estipulado, conforme Anexo V - Acordos de Nível de Serviços, no INS04.

13.13. Tempo máximo para resolução de incidentes (TMRI) é o tempo entre o início de atendimento de um incidente até sua resolução final com o fechamento do chamado.

13.14. Total de soluções documentadas com link para a Base de Conhecimento (TSDBC) é o quantitativo mensal de soluções registradas na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC.

13.15. Percentual de disponibilidade de serviços críticos (PDSC) é o tempo de disponibilidade mensal para os serviços críticos elencados na Tabela 7. Índice de Satisfação do usuário é o total de respostas para os atendimentos que consideram bom/ótimo, lançados através da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC, dividido pelo total de respostas aos atendimentos do mês multiplicado por 100.

13.16. Para os serviços críticos, elencados na Tabela 7, todos os INS (Indicadores de Níveis de Serviços) serão calculados considerando a janela de operação de 24 horas, todos os dias do mês (24 x 7). Só serão excluídos dos cálculos dos índices, os eventos que sejam decorrentes de falha de infraestrutura predial da FUNARTE, ou de equipamento/serviços sob responsabilidade de suporte ou garantia de empresas terceiras.

13.17. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos no Anexo V - Acordos de Nível de Serviços;

13.18. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante, deverá ser informada a Contratada para acompanhar na análise do problema que provocou o(s) incidente(s) na busca da sua causa raiz. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do

incidente originalmente reportado. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

13.19. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. Para qualquer um dos usuários definidos como “VIP”, o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como “Alto(a)”, não importando a natureza do serviço afetado.

13.20. Consideram-se como usuários VIP’s: Presidência, Direção, Coordenação, Procuradoria, Planejamento, Licitações, Divisão de Informática, estados de SP, DF e BH conforme tabela 3, 4 e 5 as localidades respectivamente, dentre outros sob determinação da FUNARTE e podendo ser alterado a qualquer época.

13.21. Para fins de medição será avaliado pelo Fiscal do Contrato, desde que a empresa Contratada presente em prazo tempestivo, justificativas técnicas fundamentadas.

#### **14. DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS E DOS RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS**

14.1. Visando atender o padrão de qualidade dos serviços exigidos pela FUNARTE, a Contratada deverá:

14.1.1. Manter os profissionais designados para execução dos serviços contratados plenamente capacitados. Sempre que for implantada uma nova tecnologia no ambiente de TIC da FUNARTE, a Contratada terá um prazo de 30 (trinta) dias a partir da comunicação oficial da FUNARTE para obter as habilidades técnicas necessárias, por meio de plano de capacitação, sendo realizado fora do horário de expediente da FUNARTE, que contemple a obtenção de conhecimento na tecnologia. Em caso de não haver certificação e/ou treinamento que comprove a obtenção de habilidades técnicas nas ferramentas/tecnologia adotadas, para executar plenamente o serviço solicitado, deverá a Contratada evidenciar, através de relatório ou documento comprobatório, à FUNARTE das capacitações realizadas pela equipe.

14.1.2. Comunicar à FUNARTE, caso o prazo estipulado para obtenção de conhecimento não seja suficiente, informando os impeditivos e o prazo estimado para obtenção da mesma, com as devidas comprovações.

14.1.3. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.

14.1.4. Fiscalizar regulamente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

14.1.5. Refazer todos os serviços que, a juízo da equipe de fiscalização do contrato, de forma fundamentada, não forem consideradas satisfatórias, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.

14.1.6. Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da FUNARTE, observando sempre os critérios de qualidade.

14.1.7. Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

14.1.8. Adequar à redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

14.1.9. Utilizar Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC, sob sua responsabilidade, sem que isso gere nenhum custo à FUNARTE, devendo, sempre que for solicitado, prover manutenção, capacitação e passagem de conhecimento sobre a sua utilização.

14.1.9.1. A Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC, que será disponibilizada pela Contratada, deverá passar por um período de testes e avaliação de 10 (dez) dias corridos, a partir de assinatura do contrato, tempo o qual será utilizado pela FUNARTE para propor ajustes de suas funcionalidades.

14.1.9.2. Caso a Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC não se adeque às exigências impostas pela FUNARTE, novo instrumento de controle deverá ser disponibilizado em no máximo 10 (dias) corridos, o qual passará por novo período de testes de mesmo prazo.

14.1.9.3. A Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC deverá ser mantida e customizada pela Contratada, quando solicitado pela FUNARTE.

14.2. Caso as demandas entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos, ficando a Contratada sujeita às penalidades aplicáveis neste Termo de Referência.

## **15. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

15.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula - se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

15.2. O Acordo do Nível de Serviço encontra-se detalhado no Anexo V, onde são elencados os indicadores a serem considerados, como serão medidos ou demonstrados, o aceitável a ser cumprido, os níveis de ocorrência e seus respectivos fatores e pesos.

15.3. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (ANS). Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a FUNARTE e a Contratada, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela Contratada.

15.4. A metodologia de avaliação da execução dos serviços, de que trata este item, visa ao controle e a medição da qualidade dos serviços prestados pela empresa Contratada junto à FUNARTE. O resultado de sua aferição influencia o preço a ser pago referente à execução dos serviços.

15.5. Os indicadores de avaliação e respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço e expressos em unidades de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

15.6. A adoção de Nível Mínimo de Serviço tem como foco definir claramente os produtos, prazos, padrões de qualidade, responsabilidades das partes e garantir a identificação de problemas e adoção de ações preventivas e/ou corretivas.

15.7. No Nível Mínimo de Serviço está definida a maneira pela qual os produtos serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável.

15.8. A frequência de aferição será diariamente e avaliação dos níveis de serviço será mensalmente, devendo a Contratada elaborar relatório gerencial de serviços, em papel e em formato eletrônico, apresentando-o à FUNARTE até o terceiro dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

15.9. Devem constar desse relatório gerencial, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.

15.10. A entrega dos relatórios mensais será condição necessária à atestação dos serviços pela FUNARTE, para fins de pagamento das faturas.

15.11. Os primeiros 30 (trinta) dias corridos a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes e no qual não serão aplicadas sanções ou penalidades quando do não cumprimento dos níveis de serviço.

15.12. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia do início da vigência contratual, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do Nível

Mínimo de Serviço sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da Contratada.

15.13. O Acordo de Nível de Serviço poderá ser revisto a cada três meses, ou a pedido de uma das partes, desde que devidamente justificado. Esta revisão deverá ser aprovada mediante solicitação do Gestor do Contrato da FUNARTE ao preposto da empresa Contratada.

15.14. A simples aplicação de redutor por descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço não exime a Contratada de outras sanções estabelecidas neste Termo de Referência.

15.15. No caso de aplicação de redutor no faturamento, decorrente do não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, a Contratada disporá do prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data do fechamento da avaliação dos indicadores, para apresentar justificativas a FUNARTE, que deverá avaliá-las no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

## **16. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

16.1. 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 FUNARTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.2. O representante da FUNARTE deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

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

16.4. A mensuração de níveis de serviço e de desempenho mínimos é um critério claro e objetivo estabelecido pela FUNARTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço e desempenho, a Contratada deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas no Contrato para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

16.5. O cálculo dos indicadores de nível de serviço e de desempenho deverá levar em consideração o seguinte:

16.5.1. Os indicadores de nível de serviço serão medidos, fiscalizados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

16.5.2. Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pela FUNARTE, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela Contratada sob supervisão da FUNARTE.

16.5.3. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da Contratada, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho.

16.5.4. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.

16.5.5. Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em primeiro nível e o atendimento de segundo e terceiro nível não for de responsabilidade da Contratada, não eximindo a responsabilidade no acompanhamento até a resolução do chamado.

16.5.6. No caso do indicador de atendimento INS3, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento presencial ou virtual).

16.5.7. Ainda em relação ao indicador INS3, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da Contratada de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery); a Contratada deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de nível de serviço (INS1 a INS08), tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa.

16.5.8. Para inclusão de novos itens no Anexo II - Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja "ALTO", a FUNARTE concederá um prazo de 5 (cinco) dias corridos para a Contratada readequar seus procedimentos de execução, previamente aprovados pelo Fiscal Técnico, ficando a Contratada sujeita às sanções estabelecidas neste Termo de Referência.

16.5.9. Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TI cuja classificação tenha urgência considerada "ALTA", a FUNARTE concederá um prazo de 5 (cinco) dias corridos para a Contratada adequar seus procedimentos de execução, previamente aprovados pelo Fiscal Técnico, ficando a Contratada sujeita às sanções estabelecidas neste Termo de Referência.

16.5.10. Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TI cuja classificação tenha urgência considerada "MÉDIA ou BAIXA", a FUNARTE concederá um prazo de 8 (oito) dias corridos para a Contratada adequar seus procedimentos de execução.

16.5.11. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle das Instruções Normativas SLTI/MPOG nº 02/2008 e SLTI/MPOG Nº 04/2014.

16.5.12. O Fiscal Técnico ou Gestor do contrato, 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 artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.5.13. O representante da FUNARTE 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.

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

16.5.15. A aceitação ou a recusa das justificativas deverá ser formalizada pelo Fiscal Administrativo, por escrito, que dará o parecer final, no prazo de até cinco dias úteis, a respeito da aplicação do redutor.

16.5.16. Sendo aceitas as justificativas não haverá a aplicação do redutor.

## **17. DA VISTORIA**

17.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 10 horas às 16 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (21) 2279-8017, podendo sua realização ser comprovada pelo documento de Declaração de Vistoria assinado pelo servidor responsável, conforme modelo do Anexo X, do Edital.

17.2. Tendo em vista a faculdade da realização de vistoria os licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e graus de dificuldades existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas em decorrência deste Pregão.

17.3. As visitas poderão ser realizadas por qualquer Preposto, mediante prévio agendamento, com um mínimo de 02 (dois) dias úteis antes da data marcada para realização do certame, com a Divisão de Informática - DINFO, localizado à Rua São José, 50 – 7º andar - Rio de Janeiro/RJ - CEP 20010-2020.

17.4. Todos os custos associados a vistoria serão de inteira responsabilidade da licitante.

17.5. Quaisquer dúvidas quanto a requisitos, condições e/ou especificações acima, deverão ser levantadas e transmitidas à Comissão Permanente de Licitação através do e-mail [cpl@funarte.gov.br](mailto:cpl@funarte.gov.br).

## **18. DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO**

18.1. As condições de habilitação são as definidas no item 8 e respectivos subitens do Edital.

## **19. DO REAJUSTE**

19.1. O critério de reajuste consta do item 13 e respectivos subitens do Edital.

## **20. DO PAGAMENTO**

20.1. O pagamento será realizado em conformidade ao indicado no item 16 e respectivos subitens do Edital.

## **21. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

21.1. Responsabilizar-se, independentemente de fiscalização ou acompanhamento pela FUNARTE, pelos prejuízos de qualquer natureza causados ao patrimônio da instituição ou de terceiros, originados direta ou indiretamente da execução deste contrato, decorrentes de dolo ou culpa de seus empregados, prepostos ou representantes, ficando obrigada a promover o ressarcimento a preços atualizados dentro do prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da comprovação de sua responsabilidade; o não cumprindo, legitimará o desconto do valor respectivo dos créditos a que porventura faça jus.

21.2. Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços, ainda que no recinto da FUNARTE.

21.3. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica.

21.4. Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz.

21.5. Atender prontamente quaisquer exigências dos representantes da FUNARTE inerentes à prestação dos serviços contratados, dentro dos prazos estabelecidos pelo poder concedente.

21.6. Atender de imediato às solicitações, corrigindo qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados.

21.7. Garantir à FUNARTE o envio de Notas Fiscais e Fatura dos serviços prestados com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência à data de vencimento.

21.8. Garantir o funcionamento do serviço em conformidade com o Edital e Termo de Referência.

21.9. Comunicar por escrito, com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, à equipe técnica da FUNARTE, interrupções programadas, para a realização de manutenções preventivas.

21.10. Manutenções programadas, desde que comunicadas dentro do prazo previsto no item 21.9, não contam como tempo de indisponibilidade dos serviços, não sendo, portanto, objeto de desconto em faturas.

21.11. Oferecer descontos compulsórios de valor equivalente ao período de interrupção dos serviços.

21.12. Responsabilizar-se pelas instalações de toda a infraestrutura necessária para prestação do serviço como: roteadores, links, cabeamentos, equipamentos e outros, que deverão ser providenciados dentro dos prazos previstos, independente da capacidade da estrutura que atenda a instalação do serviço nos endereços indicados pela FUNARTE.

21.13. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução deste contrato, sem prévia e expressa anuência da FUNARTE, sendo que a responsabilidade técnica caberá à Contratada, em qualquer caso, e não será transferida, sob nenhum pretexto.

21.14. Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

21.15. Apresentar, sempre que solicitado pelo Fiscal do Contrato, no prazo máximo estipulado no pedido, documentação referente às condições exigidas neste instrumento contratual.

21.16. Arcar com todos os encargos diretos e indiretos que incidirem sobre esta contratação, inclusive os Fiscais, comerciais e trabalhistas resultantes da execução do contrato, devendo apresentar sempre a documentação comprobatória dos recolhimentos devidos.

21.17. Recolher, no prazo estabelecido, valores referentes a penalidades de multa previstas neste instrumento e que lhe sejam aplicadas por meio de procedimento administrativo, decorrentes de descumprimento de obrigações contratuais.

21.18. Comunicar ao Setor de Contratos da FUNARTE, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias úteis, quaisquer alterações havidas no contrato social, durante o prazo de vigência deste contrato, bem como apresentar os documentos comprobatórios da nova situação.

21.19. Fornecer ao Setor de Contratos da FUNARTE todas as informações por este solicitadas, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

21.20. Encaminhar qualquer solicitação a FUNARTE por intermédio do Gestor da execução do Contrato.

21.21. Acatar a fiscalização, a orientação e o gerenciamento dos trabalhos por parte do Gestor e Fiscais do Contrato designado pela FUNARTE.

21.22. Executar o serviço utilizando-se materiais, equipamentos, ferramentas, utensílios próprios e necessários à perfeita execução contratual, respeitando-se as normas vigentes e sem qualquer ônus à FUNARTE.

21.23. Garantir que, durante o período do contrato, caso a FUNARTE solicite mudança de endereço, não irá acarretar qualquer custo para a Instituição, nas respectivas cidades conforme item 04 – Do Local de realização dos serviços.

21.24. Administrar e manter atualizadas as informações de inventário de Ativos de TI da FUNARTE, disponibilizando, para tanto, software de inventário, sem nenhum custo para a FUNARTE, durante toda vigência do Contrato.

21.25. Fornecer acesso à dashboard do sistema de inventário de ativos de Tecnologia de Informação da FUNARTE, realizando todas as modificações solicitadas, assim como oferecer repasse de conhecimento para uso da ferramenta sempre que solicitada.

21.26. Entregar, mensalmente, relatório inventário de todo parque de Tecnologia da FUNARTE, mantendo monitoramento via SNMP que possibilite alarmes contínuos com avisos de alterações existentes nos equipamentos, por exemplo: alterações de hardware, mudanças de localização, alterações nas instalações de softwares, dentre outras.

21.27. Apresentar documento de credenciamento e descredenciamento do quadro funcional sempre que houver contratações ou desligamentos, respectivamente.

21.28. Responsabilizar-se pelo deslocamento dos profissionais envolvidos até os locais de prestação de serviços, quando for o caso, sem ônus para a FUNARTE.

21.29. Observar o cumprimento dos requisitos de habilidades técnicas profissionais exigidas no Anexo IV - Habilidades Técnicas, solicitando à Contratada as substituições de profissionais que se verificarem necessárias.

21.30. Garantir que quaisquer implantações ou alterações tecnológicas na Instituição, deverão ser comunicadas formalmente pela FUNARTE à Contratada, tendo esta 30(trinta) dias, a partir de então, para adequação e implantação das demandas.

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

21.32. Responsabilizar-se pelos vícios de 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 FUNARTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no Edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

21.33. Utilizar profissionais habilitados e com plena aptidão dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

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

- 21.35. Apresentar à FUNARTE a relação nominal dos profissionais que adentrarão o órgão para a execução do serviço.
- 21.36. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à FUNARTE e.
- 21.37. Relatar à FUNARTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 21.38. 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 8.666/1993.
- 21.39. Iniciar a prestação dos serviços no primeiro dia útil após o término do atual contrato que está vigendo conforme item 12 – Do início da execução dos serviços, deste termo de referência. Podendo, entretanto solicitar reuniões de alinhamento das expectativas contratuais antes do início das atividades, com equipe de técnicos e gestores da FUNARTE.
- 21.40. Assumir, plena e exclusivamente, todos os riscos provenientes da execução do objeto contratual, não assumindo a FUNARTE, em hipótese alguma, nenhuma responsabilidade subsidiariamente.
- 21.41. Indicar um preposto e supervisor que irão atuar como seu representante principal, e será responsável pelo acompanhamento da execução do Contrato por parte da Contratada, tendo como atribuições, entre outras relativas à adequada execução do Contrato, participar de reuniões, zelar pela qualidade dos serviços prestados e pelo bom desempenho de seus profissionais.
- 21.42. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à FUNARTE ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização e/ou ao acompanhamento realizado pela FUNARTE.
- 21.43. Indenizar os prejuízos e reparar os danos causados à FUNARTE e a terceiros por seus profissionais na execução do Contrato.
- 21.44. Solicitar autorização prévia da FUNARTE antes de utilizar recursos de softwares que necessitem de aquisição de licença de uso.
- 21.45. Solicitar autorização prévia da FUNARTE para incorporar, nos serviços entregues, componentes de software que não sejam de propriedade da FUNARTE.
- 21.46. Utilizar recursos de terceiros somente quando devidamente autorizados ou licenciados pelo detentor dos direitos.

21.47. Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos produtos utilizados pela FUNARTE, devendo a contratante solicitar autorização a FUNARTE o uso de ferramentas, cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição.

21.48. Manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se à respectiva mudança, às suas expensas, sem quaisquer custos adicionais para a FUNARTE, sempre que a FUNARTE, segundo sua necessidade e conveniência administrativa, atualizar as versões das ferramentas necessárias ao desenvolvimento do serviço contratado.

21.49. Promover o repasse de conhecimento aos novos profissionais da Contratada, em caso de substituição dos responsáveis pela execução de serviços em andamento, minimizando o prejuízo à continuidade e qualidade dos serviços.

21.50. Assegurar a transferência de conhecimentos adquiridos ou produzidos, relativamente a serviços em andamento, para os técnicos da FUNARTE, nos termos que venham a ser por estar definidos, no caso em que a FUNARTE determine a passagem de serviços em andamento, a fim de garantir a continuidade dos serviços.

21.51. Prover às suas expensas treinamento e atualização profissional no fornecimento dos serviços contratados, considerando as necessidades identificadas, inclusive pela FUNARTE.

21.52. Prestar as informações e esclarecimentos solicitados, em no máximo 2 (dois) dias úteis, a contar da solicitação feita pelo Fiscal Técnico ou Gestor do Contrato da FUNARTE.

21.53. Selecionar e contratar os profissionais capazes à realização dos serviços, observando as qualificações técnicas mínimas estipuladas nas especificações técnicas.

21.54. Apresentar à FUNARTE, sempre que solicitado, a comprovação da experiência e da formação dos profissionais designados para atuar na execução dos serviços.

21.55. Cumprir os prazos contratuais e os determinados nas ordens de serviços, no plano de trabalho e em outros mecanismos de comunicação contratual.

21.56. Manter organizados e disponíveis a FUNARTE, durante a vigência do contrato, todos os históricos em ordem cronológicas e documentos (artefatos, ordens de serviços, comprovações de habilitação técnica de profissionais, produtos e outros elementos), base de dados e cópias de segurança pertinentes ao objeto contratual.

21.57. Alocar recursos com habilidades técnicas para prestar os serviços deste Termo de Referência, conforme Anexo IV - Habilidades Técnicas.

21.58. Gerar, para toda demanda recebida ou executada, os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões da FUNARTE ou por ela indicados.

21.59. Manter sigilo absoluto sobre informações dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, durante e após o contrato firmado, observando, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação - TI da FUNARTE e entregar declaração em conformidade com o item 25 – Da propriedade, do Sigilo e da Confidencialidade e com o Anexo XII – Termo de Sigilo e confidencialidade.

21.60. A contratada deverá informar contato (telefone e e-mail) do Preposto que coordenará os serviços críticos e emergenciais.

21.61. Disponibilizar os indicadores de nível de serviço de desempenho em *dashboards* dinâmicos para a verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à Contratada ainda durante o período de execução mensal. As informações deverão ser extraídas a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do *dashboard* ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas.

21.62. Apresentar mensalmente os relatórios gerenciais e técnicos listados na tabela 11, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados.

**Tabela 11 - Relatórios**

<b>Relatório</b>	<b>Informações Obrigatórias</b>
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	Período de faturamento mensal.
	Indicadores de nível de serviço e de desempenho, conforme descrito nas Tabelas 13 – Pontuação Acumulável e 12 – Mecanismo de Comunicação, em consonância com a tabela 14.3 por incidência.
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI	Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais (ANEXO VI - Ambiente TIC), de acordo com a determinação da FUNARTE.
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração.
	Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro, segundo ou terceiro nível).
	Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada.
	Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período.
	Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.
Relatório mensal de ocorrência e não-	Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período.

conformidades no ambiente de TI	Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
---------------------------------	---

21.63. Entregar o Acordo de nível de serviço conforme Anexo V, definido em relatórios conforme tabela 11 para a medição dos indicadores de nível de serviço, até terceiro dia útil do mês.

## **22. DAS OBRIGAÇÕES DA FUNARTE**

22.1. Permitir acesso a todas as dependências da FUNARTE necessárias a prestação do serviço mediante autorização prévia.

22.2. Cumprir todas as normas e condições do presente Edital e seus anexos.

22.3. Fornecer todas as informações ou esclarecimentos e condições necessárias à plena execução do contrato a ser celebrado.

22.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratual.

22.5. Designar responsável para o acompanhamento e fiscalização da execução do objeto contratual.

22.6. Estabelecer normas e procedimentos de acesso às suas instalações para a execução de serviços.

22.7. Informar a contratada de atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados.

22.8. Avaliar todos os serviços prestados pela Contratada.

22.9. Responsabilizar-se pelos pagamentos dos serviços prestados pela Contratada mediante a apresentação de Nota Fiscal.

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

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

22.13. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste instrumento.

22.15. Avaliar Relatório de Serviços Executados pela Contratada, observando os indicadores e metas de nível de serviço alcançados.

22.16. Homologar os serviços prestados constantes das ordens de serviço, após a aferição da aderência às especificações e da qualidade dos serviços, atestando as respectivas faturas.

### 23. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

23.1. O recebimento será realizado em conformidade ao indicado no art 73 da Lei 8.666/1993, ou seja, de forma provisória e definitiva.

### 24. DO PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

24.1. A execução do serviço terá vigência de 12 meses contados a partir da data da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogados por iguais e sucessivos períodos, por meio de termo aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II do art. 57, da Lei nº 8666/1993 e alterações posteriores.

### 25. DA PROPRIEDADE, DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE.

25.1. A Contratada deverá assinar Termo de Sigilo e Confidencialidade, Anexo XII, com a FUNARTE.

25.2. Em caso de não cumprimento aos itens, conforme Anexo XII - Termo de Sigilo e Confidencialidade, acordados ficará a Contratada sujeita às penalidades cabíveis.

### 26. DOS MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO

26.1. São instrumentos formais de comunicação entre a FUNARTE e a Contratada:

**Tabela 12 - Mecanismos de Comunicação**

Documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ofício	Informações diversas	FUNARTE / Contratada	FUNARTE / Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	FUNARTE / Contratada	FUNARTE / Contratada	Sempre que necessário
Ordem de serviço	Autorização para prestação de serviço	FUNARTE	Contratada	Mensal
Relatório Geral de Faturamento	Demonstrar as condições em que os serviços foram prestados	FUNARTE	Contratada	Mensal
Termo de recebimento provisório	Recebimento provisório dos serviços	FUNARTE	Contratada	Mensal
Termo de recebimento definitivo	Recebimento definitivo dos serviços	FUNARTE	Contratada	Mensal
Ata de reunião	Informações diversas	FUNARTE / Contratada	FUNARTE / Contratada	Sempre que necessário
Termo de Encerramento do Contrato	Encerramento oficial do contrato	FUNARTE	Contratada	No final do contrato

### 27. DA SUBCONTRATAÇÃO

27.1. Dada a natureza da contratação que exige a disponibilidade permanente e qualificada em uma diversidade de tecnologias, ou que poderá conduzir a contratada a buscar emergencialmente no mercado recursos especializados, poderá haver subcontratação até o limite de 20% (vinte por cento) do quantitativo total de profissionais, podendo estar incluso neste percentual as Microempresas - ME e Empresas de Pequeno Porte - EPP.

27.2. A subcontratação depende de autorização prévia da FUNARTE, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica, além da regularidade fiscal e trabalhista, necessários à execução do objeto.

27.3. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a FUNARTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

## **28. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

28.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da Contratada com/em 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.

## **29. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

29.1. Em caso de atraso injustificado no cumprimento de prazos previstos, nos casos de retardamento, de falha na execução do contrato, inexecução total ou parcial do Contrato, ou execução em desacordo com as especificações, por dolo ou culpa exclusiva da Contratada, ficará essa sujeita às seguintes penalidades, garantida a prévia defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da notificação pela FUNARTE, sem prejuízo da aplicação do disposto nos artigos 86 e 87 da Lei 8.666/1993:

29.1.1. Advertência por escrito;

29.1.2. Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução parcial de serviço ou descumprimento de obrigação contratual;

29.1.3. Multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

29.1.4. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a dois anos; e

29.1.5. 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 autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a FUNARTE e pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior.

29.2. No caso de a Contratada não executar, total ou parcialmente, qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação, ensejar o retardamento da execução do objeto, fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste contrato, do ressarcimento de danos e das demais cominações legais.

29.3. As sanções de advertência, bem como de impedimento para licitar e contratar com a Administração Pública, poderão ser aplicadas à Contratada juntamente com as multas convencionais e de mora, descontando-as dos pagamentos a serem efetuados.

29.4. A sanção de advertência consiste em uma comunicação formal ao fornecedor, após a instauração do processo administrativo sancionador, advertindo-lhe sobre o descumprimento de obrigação legal assumida, cláusula contratual ou falha na execução do serviço ou fornecimento, determinando que seja sanada a impropriedade e, notificando que, em caso de reincidência, sanção mais elevada poderá ser aplicada.

29.5. Caso a Contratada não inicie a execução dos serviços quando convocada e nas condições avençadas, ficará sujeita à multa de mora de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) sobre o valor total da contratação, por dia de atraso injustificado, limitada sua aplicação até o máximo de 10 (dez) dias. Após o 10º (décimo) dia os serviços poderão, a critério da Administração, não mais ser aceitos, configurando-se, nesta hipótese, a inexecução total do contrato, com as consequências previstas em lei, no ato convocatório e neste instrumento contratual.

29.6. Será configurada a inexecução parcial do contrato, com as consequências previstas em lei e neste instrumento contratual, caso os limites máximos para aplicação de multa de mora sejam extrapolados. No caso dos elencados na Tabela de Infrações, a inexecução parcial estará configurada nos casos de a Contratada:

29.6.1. A não conformidade ao Plano de Transição dos Serviços, determinado neste termo de referência, contendo cronograma com todas as atividades a serem desenvolvidas, prazos, esforços, análise de riscos, responsabilidades e entregáveis fora do prazo final estipulado, com atraso de 1 (um) dia útil após o prazo determinado.

29.6.2. Deixar de finalizar o serviço no prazo estabelecido na Ordem de Serviço, salvo em caso de justificativa prévia.

29.6.3. Deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato após 1 (um) dia corrido contado da data da ordem de serviço.

29.6.4. Deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no contrato por 1 (um) dia corrido.

29.6.5. No caso do cometimento das infrações elencadas nos subitens “29.6.1 ao 29.6.4” acima, a Contratada poderá ser sancionada com multa de até 5% no valor do contrato.

29.6.6. A falha na execução do contrato estará configurada quando a Contratada enquadrar-se em pelo menos uma das infrações previstas na tabela 14.3, respeitada a graduação de infrações conforme tabela 14.1- Grau de Infração, e alcançar o total de 20 (vinte) pontos, cumulativamente durante a vigência do contrato.

29.6.7. No caso de atraso na apresentação da garantia contratual ou de sua complementação por período superior ao previsto no item 11 - Da Garantia de Execução, do Edital, o percentual de multa convencional será aplicado sobre o valor total da garantia.

29.7. Na aplicação das penalidades previstas neste item, a autoridade competente poderá se valer dos princípios da proporcionalidade, da razoabilidade, e da prevalência e indisponibilidade do interesse público, em decorrência de circunstâncias fundamentadas em fatos reais e comprovados.

29.8. A Contratada, quando não puder cumprir os prazos estipulados para a execução dos serviços, total ou parcialmente, deverá apresentar justificativa por escrito, até as 12:00h do dia útil anterior ao término do prazo para execução, devidamente comprovada em documento contemporâneo à sua ocorrência, acompanhada de pedido de prorrogação, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições deste contrato, ou que impeça a sua execução, por fato ou ato de terceiro reconhecido pela Administração.

29.9. A demanda iniciada não poderá ser interrompida para atendimento a novas atividades recebidas que surjam em paralelo.

29.10. O não cumprimento de um ou vários indicadores do ANS ocasionará as aplicações de sanções administrativas, conforme item 29 deste Termo de Referência. É necessário que os relatórios apresentados contemplem informações que sirvam ao Contratante como subsídios para averiguação dos acordos de nível de serviços.

29.11. A Contratada não poderá, a partir do início da atividade, interrompê-la em detrimento de outra atividade, salvo por solicitação da FUNARTE ou em casos de emergência devidamente justificada.

29.12. Se a Contratada não recolher o valor da multa que lhe for aplicada, dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da intimação para o pagamento, a importância será descontada automaticamente, ou cobrada judicialmente, consoante o § 3º do art. 86 e § 1º do art. 87 da Lei nº 8.666/1993, acrescida de juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês.

29.13. A FUNARTE promoverá o registro no SICAF de toda e qualquer penalidade imposta à Contratada.

29.14. Fica estabelecido que os casos omissos serão resolvidos entre as partes contratantes, respeitados o objeto do presente contrato, a legislação e demais normas reguladoras da matéria, em especial as Leis nº 8.666/1993 e nº 10.520/2002, aplicando-lhe, quando for o

caso, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições do Direito Privado.

29.15. A aplicação de quaisquer 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 8.666/1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

29.16. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

29.17. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela de pontuação acumulável – Tabela 13, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviços mínimos definidos (Anexo V – ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO).

**Tabela 13 - Pontuação Acumulável**

<b>Redução de 2%(dois por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 10 (dez) pontos acumulados no período de faturamento</b>	
<b>Indicador de nível de Serviço</b>	<b>Pontuação Acumulável</b>
INS01	10 pontos por ocorrência
INS02	0,5 ponto por chamado com INS não atendido
INS03	5 pontos para cada ocorrência
INS04	0,5 ponto por chamado com INS não atendido
INS05	10 pontos para cada ocorrência
INS06	10 pontos para cada ocorrência
INS07	2 pontos para cada ocorrência
INS08	5 pontos para cada ocorrência
INS09	5 ponto por chamado tratados sem sucesso
INS10	1 ponto para cada ocorrência de usuário insatisfeito
INS11	5 pontos por chamado não tratado no período
INS12	5 pontos para cada requisição não tratada
INS13	5 pontos para cada incidente não tratado
INS14	10 pontos para cada problema não solucionado
INS15	0,5 ponto por chamado fechado sem a validação do usuário
INS16	2 pontos por chamado fechado sem a indicações das ações tomadas
INS17	10 pontos para cada chamado reaberto para novo atendimento
INS18	5 pontos por cada chamado não atendido no dia
INS19	10 pontos para cada 1% dos processos de gerenciamento de incidente e problema não implantados no mês
INS20	10 pontos por cada chamado não atendido para a prioridade ALTA
INS21	5 pontos por cada chamado não atendido para a prioridade MÉDIA
INS22	2 pontos por cada chamado não atendido para a prioridade BAIXA
INS23	2 pontos para cada 1 minuto fora da meta

INS24	10 pontos para cada 1% fora do percentual de Implantação
INS25	5 pontos para cada inconsistência no registro encontrada
INS26	5 pontos para cada 1 minuto fora da meta
INS27	5 pontos para cada 1% fora do percentual
INS28	2 pontos para cada 1% fora da meta
INS29	20 pontos para cada 1% fora do percentual de Disponibilidade
INS30	20 pontos para cada 1% fora do percentual de Disponibilidade

29.18. Além dos indicadores acima, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço (infrações) determinadas na tabela por incidência, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução determinados durante o período de Estabilização de Serviços. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, definidas na seção referente às Sanções Administrativas.

29.19. A falha na execução do contrato estará configurada quando a Contratada enquadrar-se em pelo menos uma das infrações previstas na tabela 14.3, respeitada a graduação de infrações conforme tabela 14.1- Grau de Infração, e alcançar o total de 20 (vinte) pontos, cumulativamente durante a vigência do contrato.

**Tabela 14.1 - Grau de Infração**

GRAU DA INFRAÇÃO	PONTOS DA INFRAÇÃO
1	2
2	3
3	4
4	5
5	8
6	10

29.20. Pelo descumprimento das obrigações contratuais a Administração poderá aplicar multas, conforme graduação da Incidência, tabela 14.3, e o seu valor está relacionado ao grau correspondente, tabela 14.2.

**Tabela 14.2 - Tabela por correspondência**

GRAU	CORRESPONDÊNCIA (R\$)
1	300,00
2	500,00
3	700,00
4	900,00
5	2.000,00
6	5.000,00

**Tabela 14.3 - Tabela por Incidência**

Item	Infrações	Grau	Incidência
------	-----------	------	------------

1.	Permitir a presença de recursos profissionais não uniformizado, mal apresentado e/ou sem crachá.	1	Por ocorrência
2.	Manter recursos profissionais sem qualificação para a execução dos serviços.	1	Por dia
3.	Executar serviço incompleto, paliativo, provisório como por caráter permanente, ou deixar de providenciar recomposição complementar.	2	Por ocorrência
4.	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratados.	6	Por dia e por tarefa designada
5.	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes.	3	Por ocorrência
6.	Utilizar as dependências do FUNARTE para fins diversos do objeto do contrato.	4	Por ocorrência
7.	Recusar a execução de serviço determinado pela Fiscalização, sem motivo justificado.	5	Por ocorrência, por dia
8.	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	6	Por ocorrência
9.	Retirar das dependências da FUNARTE quaisquer equipamentos ou materiais de consumo previstos em contrato, sem autorização prévia.	1	Por item e por ocorrência
10.	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada.	1	Por item e por ocorrência
11.	Deixar de cumprir determinação da Fiscalização para controle de acesso de seus funcionários.	1	Por ocorrência
12.	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da Fiscalização.	2	Por ocorrência
13.	Deixar de manter, nas dependências da FUNARTE, um preposto pelo gerenciamento dos serviços, para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato junto à FUNARTE.	6	Por ocorrência
14.	Deixar de apresentar notas fiscais discriminando preço e quantidade dos serviços realizados mensalmente.	4	Por ocorrência
15.	Deixar de entregar ou apresentar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida por força do contrato.	2	Por ocorrência e por dia

16.	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela unidade fiscalizadora.	3	Por item e por ocorrência
17.	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do Solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	5	Por ocorrência
18.	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	6	Por ocorrência de Indicador manipulado
19.	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da FUNARTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	5	Por ocorrência
20.	Causar qualquer dano aos equipamentos da FUNARTE por motivo de imperícia a execução das atividades contratuais.	4	Por ocorrência
21.	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	1	Por ocorrência e por dia
22.	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela FUNARTE.	5	Por ocorrência
23.	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança da FUNARTE.	6	Por ocorrência
24.	Deixar de comunicar a FUNARTE da substituição de recursos responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	1	Por ocorrência
25.	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	5	Por ocorrência
26.	Permitir que violações de segurança afetem ou causem Indisponibilidade dos sistemas da FUNARTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	6	Por ocorrência

27.	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	1	Por dia de atraso
28.	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no Prazo determinado em comum acordo.	1	Por dia de atraso
29.	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	3	Por ocorrência
30.	Deixar de manter atualizadas as bases de conhecimento de resolução de incidentes/problemas	3	Por ocorrência
31.	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	3	Por ocorrência
32.	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a FUNARTE.	3	Por ocorrência
33.	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	3	Por ocorrência
34.	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da Identidade de usuários de TI.	1	Por ocorrência
35.	Deixar de operar e monitorar pro ativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	3	Por ocorrência
36.	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	3	Por ocorrência
37.	Deixar de realizar o controle e a programação de processo de mudança, e a avaliação de impacto, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	3	Por ocorrência
38.	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	3	Por ocorrência
39.	Deixar de participar, sem justificativa a tempo, de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI da FUNARTE.	1	Por ocorrência
40.	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da FUNARTE utilizados pela Contratada.	5	Por ocorrência

41.	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	5	Por ocorrência
42.	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações da FUNARTE, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	6	Por ocorrência
43.	Permitir que o recurso alocado em uma tarefa demandada realize outras tarefas que surjam em paralelo.	4	Por ocorrência
44.	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no Edital e Termo de Referência.	5	Por ocorrência
45.	As reincidências, após formalmente notificadas pela FUNARTE, serão pontuadas em dobro.	5	Por ocorrência e por dia
46.	Deixar de apresentar documentação solicitada pelos Fiscais, sem justificativa ou acordo prévio, no prazo máximo de 20 horas ou de 2 horas no caso de acordo.	3	Por ocorrência
47.	Deixar de atingir a meta especificada nos itens 29 e 30 do ANEXO V - Acordos de Nível de Serviços.	3	Por dia de atraso no cumprimento da meta

Observação: Constatada a inviabilidade prática do uso de tabelas (na forma acima especificada), alternativamente, poder-se-á adotar o seguinte:

29.20.1. Se o valor a ser pago à Contratada não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual.

29.20.2. Se os valores das faturas e da garantia forem insuficientes, fica a Contratada obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.

29.20.3. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela Contratada à FUNARTE, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

29.20.4. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação do FUNARTE.

29.21. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo IV - Guia de Fiscalização dos Contratos de Terceirização da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008 e alterações posteriores aplicável no que for pertinente à contratação

### 30. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

30.1. O licitante vencedor deverá cumprir, no que for cabível, as determinações da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, relativas a práticas de sustentabilidade, bem como:

30.1.1. Fornecer aos seus recursos equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução dos serviços.

30.1.2. Respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

30.1.3. Adotar práticas de sustentabilidade e de racionalização no uso de materiais e serviços, incluindo uma política de separação dos resíduos recicláveis descartados e sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, conforme Decreto n. 5.940/2006.

30.1.4. Prever a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999.

### **31. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

31.1. A Contratada terá que entregar documentos escritos, em formatos definidos pela FUNARTE, sobre cada trabalho realizado.

31.2. Sempre que solicitado pela FUNARTE, os chamados para resolução de problemas ou esclarecimento de dúvidas deverão ensejar elaboração de script padronizado que permita aplicar a mesma solução a futuros problemas de mesma natureza que venham a acontecer.

31.4. A FUNARTE poderá solicitar, sem ônus adicional, correção ou refazimento dos documentos que não estiverem de acordo com os padrões definidos ou que não corresponderem, na prática, aos procedimentos adotados. Este serviço será visto como uma garantia da qualidade do serviço prestado e poderá ser demandada até noventa dias após o encerramento do contrato.

31.5. O tempo gasto na elaboração da documentação deverá estar previsto no dimensionamento das atividades correlatas.

31.6. Os direitos autorais e patrimoniais e a propriedade intelectual dos produtos gerados pela Contratada, na execução deste contrato, são propriedade da FUNARTE. Não sendo necessário nenhum pagamento extra contrato para a transferência dos mesmos.

31.7. Considerando-se o término do acordo entre FUNARTE e Contratada, obriga-se a Contratada, signatária do acordo em fase de expiração, independentemente do motivo, repassar para a nova empresa prestadora de serviço, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de conhecimento, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a FUNARTE e a nova Contratada.

31.8. A Contratada fará o repasse de todo o conhecimento à FUNARTE e à futura empresa contratada que irá assumir os serviços descritos no Termo de Referência.

31.9. A Contratada deverá entregar, ao final da execução contratual, toda documentação relacionada com o objeto do contrato. A entrega da referida documentação no final do contrato não exige a Contratada do repasse mensal.

## **32. DA PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES DA FUNARTE**

32.1. Toda informação referente à FUNARTE que a Contratada e seus prepostos vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados não poderá, sob hipótese nenhuma, ser divulgada a terceiros sem expressa autorização da FUNARTE.

32.2. A FUNARTE terá propriedade sobre todos os documentos, procedimentos operacionais e bases de conhecimento produzidas no escopo da presente contratação.

32.3. Os documentos, procedimentos operacionais e bases de conhecimento produzidas no escopo da presente contratação devem ser repassados e entregues formalmente à FUNARTE em formato eletrônico definido pela mesma.

32.4. Os recursos de TI não poderão ser utilizados pela Contratada ou seus prepostos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados por este item, exceto quando formalmente autorizado pela FUNARTE.

## **33. DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE**

33.1. São de propriedade da FUNARTE todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos de programas em qualquer mídia, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 111 da Lei 8.666/1993, com a Lei 9.610/1998, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da Contratada.

## **34. DA TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS**

34.1. Apresentar formalmente, em reunião com a FUNARTE, um Plano de Transição dos Serviços, contendo cronograma com todas as atividades a serem desenvolvidas, prazos, esforços, análise de riscos, responsabilidades e entregáveis no prazo de até quinze dias úteis. Em caso de não conformidade, a FUNARTE terá um novo prazo improrrogável de até cinco dias úteis para as devidas readequações.

34.2. Como o objetivo de mitigar os riscos intrínsecos à transferência dos serviços de Tecnologia, que se encontram em operação na Contratada, a FUNARTE deverá apresentar um plano de transição para assegurar que todas as tarefas sejam executadas adequadamente e que todas as partes envolvidas possuam uma clara compreensão do processo.

34.3. A Contratada deverá, no mínimo, seguir os itens na abordagem de transição:

34.3.1. Realizar um *checklist* de transição, incluindo todos os serviços de tecnologia em operação na Contratada;

34.3.2. Identificar riscos em potencial que possam impactar a operação dos serviços;

34.3.3. Requisitar à FUNARTE as informações e esclarecimentos necessários.

34.4. Durante a transição deverão ser revisados e/ou elaborados os scripts de atendimento da Central de Atendimento de TIC.

### 35. DA FORMULAÇÃO DOS PREÇOS

35.1. As propostas de preço devem ser formatadas conforme tabela abaixo. O serviço deve ser cotado pelo valor global anual.

Tabela 15 - Formato de planilha de proposta de preços

ITEM	SERVIÇO	ESPECIFICAÇÃO	Valor R\$ (Total anual)
1	Administração e Operação de Ambiente de TIC	Central de Atendimento de TIC	
		Suporte Técnico aos Usuários	
		Sustentação de Infraestrutura de TIC	

### 36. DA ANÁLISE DE VIABILIDADE

36.1. A aquisição desses serviços, objeto deste Termo de Referência, irá contribuir para que a FUNARTE continue trabalhando com base nos princípios de eficiência, eficácia e economicidade, bem como para a consecução dos objetivos do planejamento estratégico de TI.

36.2. Gerar maior resolutividade da Divisão de Informática às necessidades do negócio da Instituição.

### 37. DA ANÁLISE DE RISCOS

FASE DE ANÁLISE		
<input checked="" type="checkbox"/> Planejamento da Contratação e Seleção do Fornecedor		
<input type="checkbox"/> Gestão do Contrato		
<b>RISCO 1:</b>	<b>LICITAÇÃO DESERTA</b>	
Probabilidade:	<input checked="" type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média <input type="checkbox"/> Alta
Impacto	<input type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média <input checked="" type="checkbox"/> Alta
<b>Id</b>	<b>DANO</b>	
1.	Inviabilizar o processo de licitação.	
<b>RISCO 1</b>	<b>Id</b>	<b>AÇÃO PREVENTIVA</b>
	1.	Revisão do termo de referência
	2.	Avaliar os requisitos técnicos dos itens
	Geraldo Chaves (DINFO)	
<b>Id</b>	<b>AÇÃO DE CONTINGÊNCIA</b>	
1.	Prorrogar emergencialmente o contrato	
	Paulo Grijó (CGPA) e Geraldo Chaves (DINFO)	

Comissão Permanente de Modelos de Licitações e Contratos Administrativos da Consultoria-Geral da União - Atualização: SETEMBRO/2017

Edital modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Contínuos sem dedicação exclusiva de mão de obra, Ampla Participação

Termo de Referência - Modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Contínuos sem dedicação exclusiva de mão de obra

Termo de Contrato - Modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Contínuos sem dedicação exclusiva de mão de obra

		com a atual prestadora	
	2.	Realizar novo processo licitatório	Valquíria Pimentel (CPL), Paulo Grijó (CGPA) e Geraldo Chaves (DINFO)
<b>RISCO 2:</b>		<b><u>NÃO CONTRATAÇÃO OU ATRASO NA CONTRATAÇÃO</u></b>	
<b>RISCO 2</b>	Probabilidade:	( ) Baixa ( X ) Média ( ) Alta	
	Impacto	( ) Baixa ( ) Média ( X ) Alta	
	<b>Id</b>	<b>DANO</b>	
	1.	Interrupção dos serviços, de atendimento da Divisão de Informática, aos usuários da instituição.	
	<b>Id</b>	<b>AÇÃO PREVENTIVA</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
	1.	Reunião com autoridades superiores para sensibilização da importância na prestação de serviços de tecnologia na instituição.	Paulo Grijó (CGPA) e Geraldo Chaves (DINFO)
	<b>Id</b>	<b>AÇÃO DE CONTINGÊNCIA</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
	1.	Prorrogar emergencialmente o contrato com a atual prestadora.	Paulo Grijó (CGPA) e Geraldo Chaves (DINFO)
<b>RISCO 3:</b>		<b><u>FALÊNCIA DA CONTRATADA</u></b>	
<b>RISCO 3</b>	Probabilidade:	( ) Baixa ( X ) Média ( ) Alta	
	Impacto	( ) Baixa ( ) Média ( X ) Alta	
	<b>Id</b>	<b>DANO</b>	
	1.	Interrupção dos serviços de tecnologia na instituição.	
	<b>Id</b>	<b>AÇÃO PREVENTIVA</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
	1.	Contratação de novo fornecedor.	Paulo Grijó (CGPA) e Geraldo Chaves (DINFO)
	<b>Id</b>	<b>AÇÃO DE CONTINGÊNCIA</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
	1.	Acionar a área administrativa para tomar as devidas providências	Paulo Grijó (CGPA) e Geraldo Chaves (DINFO)
2.	Realizar contratação emergencial para suprir serviços básicos.		
<b>RISCO 4:</b>		<b><u>NÃO CUMPRIMENTO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS DURANTE A VIGÊNCIA DO MESMO.</u></b>	
<b>RISCO 4</b>	Probabilidade:	( ) Baixa ( X ) Média ( ) Alta	
	Impacto	( ) Baixa ( ) Média ( X ) Alta	
	<b>Id</b>	<b>DANO</b>	
	1.	Possibilidade de interrupção dos serviços na instituição	
	<b>Id</b>	<b>AÇÃO PREVENTIVA</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
	1.	Aplicação de penalidades constantes do Termo de Referência	Paulo Grijó (CGPA) e Geraldo Chaves (DINFO)
	<b>Id</b>	<b>AÇÃO DE CONTINGÊNCIA</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
	1.	Acionar a área administrativa para tomar as devidas providências.	Paulo Grijó (CGPA) e Geraldo Chaves (DINFO)
2.	Realizar contratação emergencial para		

	suprir serviços básicos		
<b>RISCO 5:</b>		<b>CORTE NO ORÇAMENTO DO CONTRATO</b>	
	Probabilidade:	( X ) Baixa	( ) Média ( ) Alta
	Impacto	( ) Baixa	( ) Média ( X ) Alta
	<b>Id</b>	<b>DANO</b>	
	1.	Inviabilizar o processo de licitação.	
<b>RISCO 5</b>	<b>Id</b>	<b>AÇÃO PREVENTIVA</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
	1.	Comunicação à CGPA do impacto da interrupção dos serviços na Instituição.	Paulo Grijó (CGPA) e Geraldo Chaves (DINFO)
	2.	Comunicação aos usuários da Instituição sobre a possibilidade de não atendimento de algumas demandas	Paulo Grijó (CGPA)
	<b>Id</b>	<b>AÇÃO DE CONTINGÊNCIA</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
	1.	Não aceitação dos serviços demandados à Divisão de Informática	Paulo Grijó (CGPA) e Geraldo Chaves (DINFO)
2.	Execução manual de serviços		

**RESPONSÁVEL**

---

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2017**  
 Processo Administrativo nº 01530.000806/2017-29

**ANEXO II**

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

SERVIÇO	URGÊNCIA	IMPACTO	PRIORIDADE
---------	----------	---------	------------

Active Diretory::Conta de rede	1	1	1
Active Diretory::DNS	1	1	1
Active Diretory::GPO	1	2	1
Active Diretory::Grupo de segurança	1	1	1
Active Diretory::Lista de distribuição	2	3	3
Active Diretory::Senha	1	1	1
Agendamentos::Data Show	3	3	3
Agendamentos::Desktop	3	3	3
Agendamentos::Notebook	3	3	3
Agendamentos::Reunião	3	3	3
Alertas/Atenção	1	1	1
Aplicação::Administração do ambiente	2	2	2
Aplicação::Deploy	2	3	3
Aplicação::Hudson	2	3	3
Aplicação::Jboss	2	3	3
Aplicação::Jenkis	2	3	3
Aplicação::Servidores Apache	1	1	1
Aplicação::Servidores IIS	1	1	1
Aplicação::Servidores JBOSS	2	3	3
Aplicação::Servidores PHP	1	1	1
Aplicação::Servidores	1	1	1
Assistência Técnica	2	2	2
Banco de Dados::Administração de Objetos	2	2	2
Banco de Dados::Aplicação	2	3	3
Banco de Dados::Base de Dados	3	3	3
Banco de Dados::Disponibilidade	1	2	1
Banco de Dados::Instâncias	2	3	3
Banco de Dados::Jboss	3	3	3
Banco de Dados::Monitoramento	1	1	1
Banco de Dados::Performance	2	2	2
Banco de Dados::Recovery	1	1	1
Banco de Dados::Script	3	3	3
Banco de Dados::Service Pack	2	2	2
Banco de Dados::Servidor	2	2	2
Banco de Dados::Triggers	2	2	2
Chamado::Duplicidade/incorrecto	1	1	1
Correio Eletrônico::Arquivamento/PST	2	2	2
Correio Eletrônico::Compartilhamento de Calendário	3	3	3
Correio Eletrônico::Dispositivos Móveis	3	3	3
Correio Eletrônico::Outlook	2	2	2

Correio Eletrônico::Perfil	2	2	2
Correio Eletrônico::SPAM/Antispam	1	1	1
Correio Eletrônico::Webmail	1	1	1
Estação de Trabalho::Remanejamento	3	3	3
Exchange::Caixa de Correio	1	1	1
Exchange::Email	2	2	2
Exchange::Envio de mensagens	1	2	1
Exchange::Limite de caixa	1	2	1
Exchange::Permissão em caixa de correio	1	2	1
Exchange::Usuário em lista de distribuição	3	3	3
Fileserver::Configuração de Acesso	3	3	3
Fileserver::Configuração Compartilhamento	3	3	3
Fileserver::Configuração Diretório	3	3	3
Fileserver::Servidor	1	1	1
Hardware::Bluetooth	3	3	3
Hardware::Cabos	3	3	3
Hardware::Caixa de Som	3	3	3
Hardware::Data Show	3	3	3
Hardware::Desktop	2	1	1
Hardware::Dispositivos Móveis	3	3	3
Hardware::Estabilizador	3	2	3
Hardware::Fonte	2	1	1
Hardware::Gravadora de CD/DVD	3	3	3
Hardware::HD	2	1	1
Hardware::Impressora	1	1	1
Hardware::Memória	2	1	1
Hardware::Modem 3G	3	3	3
Hardware::Monitor	2	1	1
Hardware::Mouse	2	1	1
Hardware::NoBreak	3	2	3
Hardware::Notebook	2	1	1
Hardware::Pen Drive	3	3	3
Hardware::Placa de Rede	2	1	2
Hardware::Placa de Som	3	3	3
Hardware::Placa de Vídeo	2	1	2
Hardware::Roteador	1	1	1
Hardware::Scanner	3	3	3
Hardware::Servidor	1	1	1
Hardware::Teclado	2	1	1
Hardware::Token	1	1	1

Hardware::Video Conferência::Web::CAM	3	3	3
Hyper-v::Datastore	1	1	1
Hyper-v::Maquina Virtual	1	1	1
Hyper-v::Sistema Operacional Hyper-v	1	1	1
Linux::DNS	1	1	1
Linux::File System	1	1	1
Linux::Interface	1	1	1
Linux::Postfix	3	2	3
Linux::Servidor	1	1	1
Linux::Sistema Operacional	1	1	1
Linux::Software	3	2	3
Linux::Usuário	3	3	3
Monitoramento Zabbix	1	1	1
Operação::Data Center	1	1	1
Servidor de Impressão	1	1	1
Processos::Alinhamento	3	3	3
Processos::Catálogo	3	3	3
Processos::Comunicados	3	3	3
Processos::Procedimentos	3	3	3
Processos::Relatório	3	3	3
Proteção de Dados::Backup	3	2	3
Proteção de Dados::Restore	3	2	3
Proteção de Dados::Storage	3	2	3
Rede::Acesso Remoto	2	2	2
Rede::Acesso	2	2	2
Rede::Compartilhamento de rede	2	2	2
Rede::DMZ	1	1	1
Rede::Firewall	1	1	1
Rede::IP	2	2	2
Rede::Interface	2	2	2
Rede::Internet	1	1	1
Rede::Intranet	1	1	1
Rede::Link	1	1	1
Rede::Login	1	1	1
Rede::Pasta de rede	2	2	2
Rede::Ponto de Rede	1	1	1
Rede::Portal	1	1	1
Rede::Switch	1	1	1
Rede::Topologia	3	3	3
Rede::Unidade de Rede	3	3	3

Rede::VPN	1	1	1
Rede::Wi-Fi	3	3	3
Segurança da Informação::Analyzer	1	1	1
Segurança da Informação::AntiSpam	1	1	1
Segurança da Informação::Antivirus	1	1	1
Segurança da Informação::Documentação	1	1	1
Segurança da Informação::Estação de Trabalho	2	2	2
Segurança da Informação::Eventos	2	1	1
Segurança da Informação::Firewall	1	1	1
Segurança da Informação::Internet	1	1	1
Segurança da Informação::Servidores	1	1	1
Segurança da Informação::Tráfego	2	1	1
Segurança da Informação::VPN	1	1	1
Sistemas Operacionais::Arquivos/Pastas	3	3	3
Sistemas Operacionais::MAC	3	3	3
Sistemas Operacionais::Windows Client	2	2	2
Sistemas Operacionais::Windows Server	1	1	1
Sistemas::Aplicação	2	2	2
Sistemas::Próton	1	1	1
Sistemas::Chamados Técnicos	1	1	1
Sistemas::SALIC	2	2	2
Sistemas::SEI	1	1	1
Sistemas::SIAF	1	1	1
Sistemas::SIGA	3	3	3
Sistemas::SIGEP	1	1	1
Sistemas::Outros	3	3	3
Sistemas::SVN	3	3	3
Sistemas::Zabbix	1	1	1
Software::Access	3	3	3
Software::Acrobat Adobe	3	3	3
Software::Adobe Flash	3	3	3
Software::Antivirus	1	1	1
Software::Aplicativos	3	3	3
Software::AutoCad	3	3	3
Software::Certificado Digital	2	1	1
Software::Driver	3	3	3
Software::Gravador de CD/DVD	3	3	3
Software::IRPF	3	3	3
Software::Impressoras/Editores PDF	3	3	3
Software::Inventário	2	2	2

Software::Java	2	2	2
Software::Microsoft Office	2	1	1
Software::Microsoft Project	3	3	3
Software::Navegadores	2	1	1
Software::Open Office	3	3	3
Software::Plugin/Módulo de banco	3	3	3
Software::SQL Server	1	1	1
Software::Skype for Business	2	2	2
Software::Skype	1	1	1
Software::Visio	3	3	3
Software::Winscp	3	3	3

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2017**  
 Processo Administrativo nº 01530.000806/2017-29

**ANEXO III**

**SERVIÇOS DE TIC**

**1) SERVIÇO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS**

**Atividades**

Comissão Permanente de Modelos de Licitações e Contratos Administrativos da Consultoria-Geral da União - Atualização: SETEMBRO/2017  
 Edital modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Contínuos sem dedicação exclusiva de mão de obra, Ampla Participação  
 Termo de Referência - Modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Contínuos sem dedicação exclusiva de mão de obra  
 Termo de Contrato - Modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Contínuos sem dedicação exclusiva de mão de obra

- Recepcionar os chamados em todos os canais disponíveis pela Contratante, sendo por telefone, em qualquer quantidade disponível de ramal;
- Controlar, padronizar, organizar e executar de forma contínua;
- Realizar atendimento para todas as localidades da Contratante;
- Realizar atendimento remoto para todas as localidades da Contratante;
- Encaminhar os chamados para a resolução dos problemas e solucionar as falhas por parte das equipes de suporte de 2º Nível, quando identificada a necessidade;
- Esclarecer as dúvidas em geral dos usuários;
- Registrar e classificar os chamados, inclusive encaminhar para outras áreas quando necessário;
- Informar sobre a disponibilidade dos serviços (Internet, Rede, Webmail, Sistemas Corporativos e outros);
- Informar sobre os aplicativos homologados (suítes de escritório, browsers, clientes de e-mail e outros);
- Registrar as solicitações de remanejamentos, instalações, configurações, etc.;
- Retornar as ligações para verificar a qualidade do serviço;
- Atender as ligações telefônicas, ler e-mails, registrar os chamados no sistema de atendimento, efetuar triagem e classificar as solicitações;
- Na primeira oportunidade o atendente deverá disponibilizar ao usuário o número do ticket de atendimento (protocolo de atendimento);
- Caso haja um atendimento em aberto, o atendente deverá dar continuidade e não poderá abrir outro chamado enquanto esse não for finalizado com o aval do usuário;
- Fazer atendimento técnico local aos usuários dos serviços de TI da Contratante;
- Coletar e registrar as informações repassadas pelos usuários;
- Consultar as documentações técnicas para a solução do chamado;
- Executar as rotinas de suporte conforme roteiro (script) padronizado para o problema;
- Encaminhar o chamado para atendimento de 2º Nível quando da impossibilidade de resolução do problema a partir do roteiro (script);
- Acompanhar e registrar o histórico/evolução de atendimento do chamado;
- Concluir e fechar o chamado, confirmando com o demandante o restabelecimento das funcionalidades reclamadas;
- Retornar as ligações para verificar a qualidade do serviço prestado, ou solicitar a resposta ao pedido de satisfação com o atendimento;
- Realizar a pesquisa de satisfação;
- Coordenação da equipe do Service Desk e executar o Plano de Gerenciamento de Incidentes e Problemas definidos pela Contratante e seus respectivos controles;
- Realização do gerenciamento dos Níveis Mínimos de Serviços do Service Desk acordados. Os relatórios provenientes da avaliação dos Níveis Mínimos de Serviço devem conter os progressos versus as metas estabelecidas, entregas efetuadas, desempenho alcançado e riscos mitigados;
- Elaboração periódica do relatório gerencial dos serviços executados, observando os indicadores e metas de nível mínimo de serviço, pactuadas e alcançadas;

- Acompanhamento da manutenção externa e efetuar o controle de estoques e ativos de informática;
- Atuação preventiva, identificando tendências ou problemas na infraestrutura, na análise de dados de defeitos recorrentes, estatísticas de chamados por usuários e outras ações similares em relação aos chamados solicitados pelos usuários e realizar o devido tratamento destas;
- Atualizar e revisar periodicamente a base de conhecimento;
- Promover o compartilhamento do conhecimento na equipe;
- Assegurar que os softwares das estações de trabalho e dos servidores estão em conformidade com as licenças disponibilizadas pela Contratante;
- Monitoramento de licenças de uso de Software e inventário de instalações;
- Lançamento e monitoramento de ordens de chamados a fornecedores externos;
- Monitoramento da Garantia e Suporte de Equipamentos.

## **2) SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE DATACENTER**

### **Atividades**

- Suporte e gerenciamento das instalações do Data Center, incluindo cabeamento das redes elétrica e lógica;
- Controle do processo de verificação, certificação e organização periódica do cabeamento óptico e elétricos das instalações do Data Center;
- Análise do ambiente de Datacenter;
- Análise de indicadores e elaboração de relatórios periódicos;
- Coordenação da operação diária;
- Análise do controle ambiental.

## **3) SERVIÇO DE OPERAÇÃO DE DATACENTER 24 X 7**

### **Atividades**

- Detectar e escalonar problemas de ativos de rede, hardware, software e serviços;
- Verificar a disponibilidade ou indisponibilidade de links de dados;
- Monitoração dos serviços, detectando e escalonando problemas nas aplicações críticas;
- Gerenciar e monitorar os sistemas corporativos;
- Monitoramento de temperatura e de demais parâmetros ambientais do datacenter;
- Produzir relatório das ocorrências do período;
- Registrar a entrada de pessoa no ambiente de datacenter;
- Alertar sobre a reincidência de ocorrências;
- Acompanhar os chamados técnicos para reparação de equipamentos e restabelecimento de serviços;
- Acompanhar os contratos de Acordo de Nível de Serviço (SLA) de terceiros e proceder com a abertura de chamados;
- Priorizar os atendimentos críticos, conforme definição do Contratante;
- Detecção e resolução de problemas com as instalações físicas de TIC;
- Monitoramento da infraestrutura física (ar condicionado e humidade das salas técnicas);

- Monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de rede (físicos e virtuais);
- Monitoramento de tráfego, recursos e equipamentos da infraestrutura de redes;
- Monitoramento dos enlaces de rede de longa distância;
- Monitoramento de Eventos de Segurança/Riscos para a Infraestrutura de TI;
- Monitoramento de avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas.

#### **4) SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS OPERACIONAIS**

##### **Atividades**

- Subsidiar a Contratante quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos diversos serviços, sistemas operacionais e servidores de rede;
- Manter os sistemas operacionais Windows e Linux, garantindo a estabilidade, confiabilidade e desempenho;
- Implantar, configurar, monitorar e garantir o funcionamento dos serviços de:
  - Mensageria;
  - Comunicação Unificada;
  - Plataforma de Colaboração;
  - Monitoramento da Rede;
  - Armazenamento de Arquivos;
  - Diretórios de usuários;
- Instalação de servidores para bancos de dados, customizados para tal finalidade;
- Gerenciamento do licenciamento dos sistemas operacionais, utilitários e aplicativos que são executados sobre os servidores;
- Análise de desempenho de servidores fornecendo informações para o planejamento de capacidade de upgrade e aquisição de novos equipamentos;
- Instalação e manutenção de Serviços de Virtualização de Servidores;
- Serviços de DNS, DHCP, RADIUS, LDAP, WEB, entre outros;
- Planejar e implementar Objetos de Diretivas de Grupo - GPO;
- Gerenciar servidores WEB;
- Gerenciar servidor de impressão;
- Gerenciar serviços de replicação de arquivos;
- Realizar testes de *disaster recovery*;
- Administrar e configurar os sistemas operacionais seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do Contratante;
- Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de rede e sistemas operacionais, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;
- Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;
- Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta dos serviços e servidores de rede;
- Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos serviços, sistemas operacionais e servidores de rede;
- Sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para os serviços críticos;

- Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos serviços de rede e sistemas operacionais, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;
- Aplicar de forma proativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos sistemas operacionais, servidores de rede e ferramentas de CMS;
- Configurar perfis de acesso e segurança para usuários e clientes corporativos e remotos conforme definido pela Contratante;
- Instalar, configurar e manter serviços demandados pela Contratante E;
- Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;
- Subsidiar os servidores da Contratante na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área;
- Gerenciar a qualidade de serviços providos aos usuários da Contratante;
- Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a Contratante no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares;
- Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizados;
- Criar, e manter atualizados os scripts de solução de problemas na área de Sistemas Operacionais, Correio Eletrônico e Servidores de Redes;
- Instalar e configurar Sistemas Operacionais Windows;
- Gerenciar logs;
- Criar script para administração de sistemas operacionais;
- Gerenciar o backup e restore das bases do serviço de Correio Eletrônico;
- Gerenciar o backup e restore das caixas postais do serviço de Correio Eletrônico;
- Configurar os recursos do serviço de Correio Eletrônico para dispositivos móveis;
- Gerenciar e prover o serviço de Correio Eletrônico via WEB;
- Realização de testes de *disaster recovery* do serviço de Correio Eletrônico;
- Instalar, configurar e efetuar a manutenção do antivírus para servidor de Correio Eletrônico;
- Realizar migração de versões de software de Correio Eletrônico;
- Criar e manter documentação atualizada dos procedimentos, softwares e hardwares dos ambientes da Contratada;
- Monitorar os seguintes parâmetros de funcionamento dos componentes da infraestrutura do Serviço de Diretórios - *Directory Services*: disponibilidade do serviço, espaço disponível para armazenamento, tentativas malsucedidas de acesso a recursos, performance e gargalos do Serviço de Diretórios.
- Monitoramento e análise de mailbox database e transaction logs, alertas e eventos.

## **5) SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE REDE**

### **Atividades**

- Administrar e configurar a rede de dados local seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da Contratante;
- Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de sistemas e serviços;
- Gerar relatórios e gráficos de desempenho da Rede;
- Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo da rede de dados local;

- Manter os desenhos das topologias da rede atualizados e completos;
- Aplicação proativa de arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos da Rede;
- Proceder com testes de vulnerabilidades conforme as melhores práticas de Segurança da Informação;
- Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções;
- Reportar eventos ocorridos;
- Auxiliar na instalação e configuração de hardware e software;
- Confeccionar cabos de rede;
- Configurar switches e roteadores, incluindo segmentação de rede por VLAN, IPv6, OSPF, EIGRP, RIPv2, Spanning Tree, HDLC, Frame Relay, VLAN, listas de controle de acesso (ACL) e VPN;
- Configurar e administrar switches fibra;
- Gerenciar arquivos de configuração IOS;
- Instalar, configurar e gerenciar redes sem fio;
- Instalar, substituir e remanejar ativos de rede;
- Identificar e solucionar problemas relacionados a pontos de rede corporativa;
- Definir ferramentas de diagnóstico e certificação destinados à obtenção de dados sobre desempenho e capacidade da rede;
- Prestar suporte e análise técnica na implantação de novos protocolos de redes de dados, imagem e voz;
- Acompanhamento de instalação, alteração e cancelamento de links WAN;
- Administrar e gerenciar as Redes Locais (certificação de pontos, plano de endereçamento, gerenciamento de VLANs);
- Reconfiguração e mudança no roteamento de tráfego para melhorar o throughput ou promover balanceamento de carga;
- Definição de regras para o balanceamento e roteamento dinâmico;
- Implementação e gerenciamento de parâmetros relacionados à conexão e acesso remotos, como dial-in, dial-back e VPN;
- Suporte, implementação e acompanhamento de serviços de Voice over Internet Protocol (VoIP) e sistemas de Remote Monitoring (Rmon);
- Elaboração, manutenção e instalação de scripts;
- Garantir plena conectividade entre os elementos da rede corporativa, zelando pelo perfeito funcionamento de seus componentes;
- Monitorar e avaliar o desempenho da rede corporativa, acompanhando o fluxo operacional em cada segmento;
- Diagnosticar, analisar e resolver problemas de conectividade;
- Realizar de monitorações e auditorias no ambiente de rede;
- Elaborar, organizar e manter o acervo de publicações, documental técnico e software sobre implantação e gerenciamento de redes corporativas;
- Elaboração de relatórios técnicos indicando práticas a serem aplicadas em cada serviço para atender as normas de segurança;
- Consolidar em manuais e scripts todos os serviços e soluções adotadas sejam eles novos ou já implantados;

- Organizar e manter inventário atualizado dos ativos de rede;
- Dar suporte técnico à Contratante nos casos de projetos de implantação das redes locais e de longa distância;
- Monitoramento de tráfego, uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes
- Monitoramento dos enlaces de rede de longa distância;
- Monitoramento dos serviços de autenticação dos usuários na rede;
- Monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de aplicações;
- Implantação de solução de brechas de segurança.

## **6) SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DEVOPS**

### **Atividades**

- Análise da arquitetura de soluções mais adequadas à infraestrutura de TI da Contratada;
- Instalar, suportar, gerenciar e realizar tuning de tecnologias de suporte a comunicação programa-a-programa, como brokers, servidores de aplicação, chamadas a procedures remotas (RPCs), Web Services, Enterprise Service Bus (ESB), Service Oriented Architectures (SOA), Business Intelligence (BI), entre outras;
- Instalar, suportar, administrar e realizar tuning das tecnologias de gerenciamento de espaço em caches de objetos Web e distribuição de carga entre servidores de aplicação;
- Manter a atualização de aplicativos corporativos, incluindo licenciamento e instalação de novas versões;
- Definir e gerar informações sobre como as aplicações estão interligadas através das soluções de middleware;
- Elaborar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas na Contratada para a monitoração dos aplicativos corporativos;
- Elaborar e implementar indicadores de disponibilidade dos serviços, queda de listeners, limite crítico de espaço disponível para armazenamento, falhas de performance e gargalos.
- Homologar as versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de aplicações (bibliotecas e servidores de aplicação);
- Manter os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção em funcionamento, inclusive em relação às normas internas elaboradas pela Contratante;
- Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de backup;
- Administrar e configurar os servidores de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do Contratante;
- Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;
- Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das aplicações, inclusive com profiling de cada uma destas se necessário, permitindo a identificação de pontos críticos;

- Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos servidores de aplicação;
- Operacionalizar o processo de gerência de configuração e mudanças no que se refere a componentes corporativos;
- Elaborar e propor modelos de arquitetura para projetos de desenvolvimento de sistemas de informação e aplicativos Web e manter os modelos homologados
- Manter e sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para as aplicações críticas;
- Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos servidores de aplicação, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;
- Aplicar de forma proativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos servidores de aplicação;
- Elaborar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;
- Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto e riscos nos serviços;
- Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizadas;
- Criar, verificar, atualizar e implementar os scripts de solução de problemas;
- Instalar, configurar e manter os servidores de aplicações JBoss, Apache, Tomcat e IIS conforme a determinação do Contratante;
- Instalar, configurar e manter o ESB do Contratante;
- Definir o desacoplamento dos serviços utilizados pelas aplicações corporativas e disponíveis no ESB, de forma a permitir a micro gerência dos serviços;
- Realizar a gestão do versionamento dos fontes e da documentação dos sistemas da FUNARTE;
- Verificar a conformidade dos modelos de arquitetura de cada sistema entregue pela equipe de desenvolvimento em relação ao padrão definido pela FUNARTE;
- Realizar inspeção de código-fonte dos sistemas desenvolvidos de acordo com as melhores práticas e os padrões utilizados na FUNARTE;
- Gerir e manter a biblioteca de componentes corporativos da FUNARTE;
- Instalar, configurar e manter os softwares JBoss Operation Center (JON), Maven, Archiva, Hudson, e SONAR, entre outros determinados pela CONTRATANTE;
- Implantar, configurar e manter ferramentas de automação de build;
- Auxiliar na elaboração de políticas e rotinas de automação de build;
- Implantar, configurar e manter ferramentas de automação de testes;
- Auxiliar na elaboração de políticas e rotinas de automação de testes;
- Implantar, configurar e manter ferramentas de integração contínua;
- Auxiliar na elaboração de políticas e rotinas de integração contínua;
- Implantar, configurar e manter ferramentas de automação de release;
- Auxiliar na elaboração de políticas e rotinas de automação de release;
- Implantar, configurar e manter ferramentas de entrega contínua;
- Auxiliar na elaboração de políticas e rotinas de entrega contínua;
- Instalar, configurar e manter repositório SVN e outras ferramentas de versionamento de código;

- Realizar testes de *disaster recovery*;
- Realizar testes de carga, performance através de automação;
- Implantar, configurar e manter ferramentas de gerenciamento de configuração;
- Auxiliar na elaboração de políticas e rotinas de gerenciamento de configuração;
- Implantar, configurar e manter ferramentas de automação de provisionamento;
- Auxiliar na elaboração de políticas e rotinas de automação de provisionamento;
- Monitorar e comunicar vulnerabilidades e falhas de segurança existentes na plataforma de CMS;
- Manter ferramenta de CMS atualizada; Elaborar e sugerir soluções para melhoria de funcionalidades e segurança na plataforma de CMS da Contratante;
- Auxiliar as equipes de suporte na implantação de CMS em ambiente de homologação e produção;
- Configurar CMS (alterar títulos, configurar o editor visual, configurar regras de conteúdo, etc.);
- Criar arquitetura da informação para CMS;
- Corrigir e alterar CMS em ambiente de produção;
- Customizar funcionalidades nativas de ambientes de CMS, aquelas já disponíveis pela ferramenta;
- Implantar temas para CMS;
- Documentar objetivos e requisitos de projetos de CMS;
- Gerenciar permissões e administrar usuários grupos, workflow e papéis de CMS;
- Implantar plugins ou portlets de CMS;
- Implantar projetos de CMS;
- Modelar dados para os projetos de CMS;
- Produzir e organizar os documentos relativos aos projetos de CMS;
- Realizar testes em CMS, visando à homologação do produto;
- Realizar treinamento e esclarecer dúvidas de usuários na ferramenta de CMS;
- Tratar dados para os projetos de CMS;
- Treinar moderadores e publicadores de conteúdo de CMS.

## **7) SERVIÇO DE SUPORTE E ADMINISTRAÇÃO DE ARMAZENAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS**

### **Atividades**

- Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de armazenamento de dados conforme definido pela Contratante;
- Criar volumes físicos e lógicos, gerenciar o ciclo de vidas de volumes lógicos de armazenamento em Storages híbridos e NAS;
- Desenho e implementação de arquitetura de armazenamento em sistemas de storage e de backup;
- Gerenciamento de projetos de armazenamento de dados;
- Desenvolver e gerenciar mecanismos de controle e documentação dos sistemas de armazenamento e backup;

- Gerenciar o desempenho e resolver incidentes em produção;
- Análise de causa raiz de problemas na rede de armazenamento de dados e de backup da Contratante;
- Elaborar relatórios com sugestões de melhoria de arquitetura, configuração e desempenho;
- Configurar de Switches de fibra, incluindo atualizações de firmwares e configuração de zoneamento;
- Configurar as interfaces dos hosts, appliance de backup e dispositivos robóticos de fibra que se conectam a SAN da FUNARTE;
- Implementar e auxiliar na configuração básica e avançada de softwares de backup, softwares de replicação de dados, softwares de gerenciamento de storages e softwares de virtualização de hosts e desktops;
- Implementação de estratégias de proteção de dados para grandes volumes de dados (acima de 5 PB);
- Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de sistemas e serviços;
- Gerar relatórios e gráficos de desempenho do Sistema de Armazenamento de Dados;
- Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos ativos de armazenamento;
- Manter os desenhos das topologias do Sistema de Armazenamento de Dados atualizados e completos;
- Aplicar de forma proativa os arquivos necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos dos ativos de armazenamento;
- Realizar e apresentar relatório de testes de vulnerabilidades conforme as práticas de Segurança da Informação;
- Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a Contratante no gerenciamento de contratos de terceiros;
- Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções;
- Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento da Contratante;
- Sugerir a política de backup e configurar o software de backup conforme a política aprovada pela Contratante;
- Sugerir as políticas de cópias por ponteiros, e proceder com restore quando necessário e configurar o storage conforme a política aprovada pela equipe do Contratante;
- Administrar o storage em todas as suas funcionalidades, destacando:
  - Virtualização de volumes;
  - Particionamento;
  - Cópias por ponteiros;
  - Replicação/duplicação de dados;
  - Replicação síncrona e assíncrona;
  - Replicação continua remota e local;
  - Designação de LUNs e volumes NFS/CIFS;
  - Criação de volumes lógicos;

- Criação e gerenciamento de pools;
- Criação e gerenciamento de sistemas de arquivos;
- Migração de sistemas de armazenamento;
- Monitoramento de desempenho e auditoria de falhas;
- Aumento e/ou diminuição de volumes lógicos;
- Acompanhamento do espaço disponível com previsão de necessidade de expansão;
- Avaliar e configurar o Sistema de Armazenamento de Dados - switches, placas de rede ethernet e fibra, caminhos redundantes, desempenho, perda de pacotes, confiabilidade;
- Configurar redundância entre Sistemas de Armazenamento de Dados;
- Configurar appliances de backups;
- Configurar a integração entre os diversos ativos da SAN;
- Configurar a integração entre appliances de backup, appliances de replicação de dados e os equipamentos de armazenamento de dados;
- Implementar configurações aderentes as estratégias de recuperação de desastre da Contratante;
- Operar e Monitorar as ferramentas do Sistema de Armazenamento de Dados e backup;
- Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de armazenamento e backup;
- Providenciar conexão entre os ativos de rede e os storages;
- Instalar os clientes do software de backup;
- Gerenciar backups;
- Gerenciar as fitas de backup;
- Acompanhar o diário da situação dos backups;
- Gerenciar o licenciamento dos softwares de backup;
- Troubleshooting;
- Realizar testes periódicos de *Restore*;
- Avaliação e testes de novos softwares;
- Monitoramento do uso, desempenho do storages e Servidores de Redes (Físico e Virtual) bem como aplicações neles hospedados
- Monitoramento e análise de performance/tendências e consumo dos recursos de hardware do storage
- Monitoramento do Uso e Desempenho do Storage
- Monitoramento da Execução das Rotinas de Backup
- Monitoramento da Solução de Backup
- Implantação de solução de brechas de segurança.

## **8) SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS**

### **Atividades**

- Criação e manutenção de padrões e políticas para bancos de dados;
- Projeto, criação e teste do banco de dados inicial;
- Gerenciamento da disponibilidade e performance de banco de dados;
- Dimensionamento, resiliência, capacidade de volume, etc;

- Administração dos objetos de banco de dados, tais como, índices, tabelas, views, constraints, sequências, snapshots e stored procedures, locks, para controle e segurança de sua utilização;
- Definição de triggers para a geração de eventos de alerta sobre aspectos relacionados à performance ou integridade do banco;
- Execução de procedimentos com o objetivo de obter a melhor performance do banco de dados, como tuning, indexação, etc;
- Monitoramento do uso, volume de transações, tempo de resposta, nível de concorrência, etc;
- Geração de relatórios relacionados à performance e integridade do banco de dados;
- Subsidiar o Contratante quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos diversos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBDs);
- Prover migração de dados entre SGBDs distintos, conforme necessidade do Contratante;
- Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com o checklist de qualidade e Normas Internas elaboradas pelo Contratante;
- Instalar, configurar e manter o sistema operacional dos servidores de banco de dados, SGBDs e produtos correlatos;
- Manter os SGBDs em funcionamento, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;
- Participação na elaboração e implementação nas estratégias de backup, archive e storage do banco de dados;
- Participação na elaboração e implementação de alertas e gerenciamento de eventos do banco de dados;
- Estabelecer e documentar políticas de replicação e de backup dos dados armazenados em Bancos de Dados (BD), implantando os agentes necessários para o funcionamento correto das soluções, caso necessário;
- Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir melhorias para aumento de desempenho dos SGBDs;
- Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados;
- Administrar e configurar os SGBDs seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do Contratante;
- Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBDs de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;
- Monitorar a correta configuração dos objetos de banco de dados, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;
- Realização de testes de recuperação de desastres no SGBD, bem como executá-los caso ocorram;
- Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha, inclusive prevendo o crescimento das bases e quando deverá ser alocado mais espaço para tais dados;
- Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta;

- Identificar aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBDs;
- Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos SGBDs;
- Sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos;
- Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBDs, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;
- Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software;
- Configurar perfis de acesso para os usuários que farão acesso a bases de dados, mantendo documentação atualizada, garantindo a segurança lógica do banco de dados;
- Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados;
- Elaborar os cronogramas de implantação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;
- Subsidiar os servidores do Contratante na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área;
- Produzir, conferir e executar scripts nos SGBDs – PLSQL, shell scripts, DDL ou DML necessários ao funcionamento e implantação de funcionalidades aos bancos de dados;
- Elaborar auditorias de dados, consultas às bases de logs de transações, relatórios diversos que não estejam implantados nas aplicações existentes;
- Apoiar o Contratante na resposta a incidentes de segurança de TI;
- Analisar códigos fonte, seguindo as melhores práticas de codificação segura;
- Apoiar e participar da implementação dos processos bem como na mensuração dos indicadores;
- Monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de banco de dados
- Monitoramento de desempenho, disponibilidade e performance de banco de dados;
- Monitoramento de avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas;
- Monitoramento de volume de transações, usuários conectados, tempo de resposta, nível de concorrência, etc;
- Monitoramento de desempenho de banco de dados;

## **9) SERVIÇO DE APOIO À GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC**

### **Atividades**

- Avaliar o fluxo de trabalho dos processos dos ambientes de TI e de atendimento ao usuário, como a Central de Atendimento de TIC;
- Propor melhorias nos fluxos de trabalho, contemplando atendimento, tratamento de requisições e resposta ao usuário;
- Propor metodologia para pesquisas de satisfação dos serviços;
- Analisar a situação atual acerca do tratamento de demandas e requisições de serviços e propor metodologia para tratamento de demandas e requisições de serviços adequados;

- Avaliar o processo de geração e retenção de conhecimento nos processos acerca da Gerência de Tecnologia da Informação da Contratada e propor metodologia de gestão do conhecimento aplicada às atividades desta área;
- Elaboração de Relatório do grau de maturidade atual e a maturidade a ser alcançada;
- Elaborar relatório de recomendações baseado em melhores práticas de mercado e do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP;
- Apoiar na elaboração do Catálogo de Serviços de TI;
- Apoiar na implementação de processos ITIL (Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI e Gerenciamento do Nível de Serviço).
- Apoiar no acompanhamento das ações do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTI;
- Identificar as premissas e restrições para execução de projetos de TI;
- Elaborar proposta de normatização/procedimentos para o apoio a gestão de TI;
- Elaborar plano de implementação de processos de TI;
- Documentar as atividades executadas, elaborar os documentos, políticas e padronizações da área de governança de TI de acordo com estabelecido pela Contratante.

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2017**  
Processo Administrativo nº 01530.000806/2017-29

**ANEXO IV**

**HABILIDADES TÉCNICAS**

Para que haja garantia de qualidade no serviço, a Contratada deverá executar os serviços com recursos que possuam habilidades técnicas necessárias de forma a obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no ambiente de Infraestrutura de Rede de dados e Segurança da Informação da Contratada, bem como alcançar a excelência no serviço de TI.

A seguir são definidos os requisitos mínimos obrigatórios e desejáveis, por categoria de

serviço, para os recursos a serem alocados na execução contratual.

Os requisitos exigidos para cada perfil devem-se à complexidade dos serviços que serão executados pela Contratada.

Cada recurso só poderá estar alocado em uma única função listada neste anexo. Devendo obedecer critérios de especialidade de atendimento deste Termo de Referência, para cada nível de operação de ambiente TIC.

### **1) ESPECIALIDADE ADMINISTRAÇÃO DE SERVICE DESK**

- Nível Superior completo;
- Experiência de 05 (cinco) anos em gerenciamento e liderança de equipes de atendimento a usuários de TI ou telessuporte;
- Desejável: Certificação ITIL Foundation na versão 2 ou superior, COBIT e PMP;
- Capacidade de coordenar equipe de suporte a usuários composta por mais de 15 profissionais;
- Capacidade de monitorar Acordos de Níveis de Serviço;
- Capacidade de elaborar e acompanhar relatórios gerenciais e recomendar o aperfeiçoamento dos serviços;
- Capacidade para destacar as necessidades de treinamento e formações dos usuários;
- Capacidade de acompanhar o desempenho da equipe, analisar incidentes e administrar os suprimentos e licenças de softwares.

### **2) ESPECIALIDADE ATENDIMENTO DE SERVICE DESK**

- Nível Médio completo;
- Experiência mínima de 01 (um) ano em atendimento telefônico nas atividades de suporte e/ou service desk;
- Experiência mínima de 01 (um) ano em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;
- Boa fluência verbal;
- Conhecimento básico da língua inglesa;
- Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- Conhecimento básico de redes de computadores, bem como do protocolo TCP/IP;
- Conhecimentos básicos em informática;
- Conhecimentos básicos em Windows (XP, W7 Enterprise), Pacote Office (2003, 2007, 2010 e superiores), Browsers de acesso à internet;

### **3) ESPECIALIDADE DE SUPORTE TÉCNICO SENIOR**

- Nível médio completo;
- Desejável: Certificação MCITP - Enterprise Desktop Support Technician Windows7(ou superior);
- Conhecimentos em:
  - Configuração e no gerenciamento de Rede de computadores;
  - Boas práticas de Governança de TI - ITIL/COBIT e ITIL v3;

- Configuração e gerenciamento de redes de computadores corporativas;
- Administração e segurança de redes sem fio;
- Elaboração e Implementação de Projetos de Rede;
- Configuração, instalação e manutenção em Switches, Routers, Access Point e Switches Wireless;
- Software de Rede;
- Gerenciamento de redes usando SNMP e MIBs (RFC 1156 e 1213);
- Configuração de impressoras e scanners;
- Segurança de Rede.

#### **4) ESPECIALIDADE OPERAÇÃO DE TI**

- Nível médio completo;
- Conhecimentos em:
  - Boas práticas de Governança de TI - COBIT e ITIL v3;
  - Ferramenta de monitoração Zabbix e WhatsUp Gold;
  - Ferramenta de monitoração MRTG;
  - Gerência de roteadores;
  - Monitoramento de Banco de Dados;
  - Monitoramento de rede de dados;
  - Monitoramento de serviços dos sistemas operacionais Windows e Linux.

#### **5) ESPECIALIDADE ARMAZENAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS**

- Nível Superior completo;
- Conhecimentos em:
  - Implantação e administração de sistemas de armazenamento de dados (Storage) e sistemas de backup automatizados;
  - Armazenamento de dados com tecnologias SAN, NAS e DAS;
  - Gestão de Storages de grande e médio porte, preferencialmente das linhas CX e VNX da EMC;
  - Gestão de Storages do tipo clustered NAS, preferencialmente da linha OCEANSTOR da Huawei;
  - Gestão de Redes SAN;
  - Gestão de bibliotecas de fitas;
  - Restore de dados a partir de backup em fitas e discos;
  - Criação e disponibilização de LUNS, volumes NFS e CIFS para Ambientes VMware ESX, VCenter, Windows Server e Linux;
  - Implantação de arquitetura de armazenamento de dados para ambientes de banco de dados de alta disponibilidade;
  - Implantação de arquitetura de armazenamento de dados para ambientes de correio eletrônico de alta disponibilidade;
  - Implantação de arquitetura de armazenamento de dados para ambientes de virtualizações de estações de trabalho;
  - Implantação e gerenciamento de replicação de dados local e remota;

- Implantação automatizada de replicação Síncrona e Assíncrona, inclusive com consistência em nível de aplicação;
- Configuração e administração de appliances de replicação de dados, preferencialmente da linha recoverpoint do fabricante EMC;
- Redes de computadores LAN e WAN;
- Configuração de switches FC;
- Protocolos FCoE e iSCSI;
- Configuração e administração de appliance de backups, preferencialmente da linha DataDomain do fabricante EMC;
- Configuração e administração de bibliotecas de fita, preferencialmente da linha TL do fabricante IBM;
- Métodos de integração entre appliance de replicação de dados, storages e appliances de backup;
- Configuração e administração de softwares de backup, preferencialmente AVAMAR, Networker e Netbackup.

## 6) ESPECIALIDADE SISTEMAS OPERACIONAIS

- Nível Superior completo;
- Desejável: Certificação MCSA - Microsoft Certified Solutions Associate ou MCITP EA - Microsoft Certified IT Professional Enterprise Administrator ou Linux Professional Institute: LPI-C3; MCSE Messaging;
- Conhecimentos em:
  - Boas práticas de Governança de TI - ITIL/COBIT e ITIL v3;
  - Bancos de Dados;
  - Gerência, administração e configuração de servidores de rede Windows;
  - Virtualização baseada em VMWare;
  - Gerenciamento de Active Directory, DNS, WINS, DHCP, LDAP, WSUS;
  - Planejamento e implementação de Objetos de diretivas de grupo - GPO;
  - Gerenciamento de servidores de arquivo;
  - Gerenciamento de servidores WEB com IIS e Apache;
  - Virtualização de servidores de rede de dados;
  - Gerenciamento do servidor de impressão;
  - Gerenciamento de servidores de Mensageria, tais como Exchange;
  - Gerenciamento de serviços de replicação de arquivos;
  - Gerenciamento em servidor de arquivos, incluindo auditoria, replicação e bloqueio de arquivos;
  - Scripts PowerShell;
  - Administração de sistemas operacionais Linux;
  - Backup e restore de ambientes Windows Server, Exchange e MS-SQL;
  - Serviço de Terminal Server;
  - Administração de sistemas operacionais Windows Server 2003 ou superior.
  - Gerencia administração e configuração de servidores de rede Linux;
  - Virtualização baseada em VMWare;
  - Gerenciamento de Active Directory, DNS, WINS, DHCP, LDAP, WSUS;

- Gerenciamento de servidores de arquivo;
- Gerenciamento de servidores WEB com Apache;
- Virtualização de servidores de rede de dados;
- Gerenciamento do servidor de impressão;
- Gerenciamento de servidores de Mensageria, tais como Postfix;
- Gerenciamento de serviços de replicação de arquivos;
- Gerenciamento em servidor de arquivos, incluindo auditoria, replicação e bloqueio de arquivos;
- Manipulação de scripts shell;
- Administração e configuração de sistemas operacionais, tais como Linux CentOS e RedHat;
- Backup e restore de ambientes Linux.
- Implantação de solução de brechas de segurança
- Ferramenta de CMS como por exemplo Wordpress.

## 7) ESPECIALIDADE REDES DE DADOS

- Nível Superior completo;
- Desejável: Certificação Linux Professional Institute : LPI-C1 e CCNP Routing and Switching
- Conhecimento em:
  - Boas práticas de Governança de TI - ITIL/COBIT e ITIL v3;
  - Configuração e no gerenciamento de rede de computadores;
  - Configuração e gerenciamento de redes de computadores corporativas;
  - Administração e segurança de redes sem fio;
  - Elaboração e Implementação de Projetos de Rede;
  - Instalação, manutenção e administração em Switches, Bridges, Routers, Access Point e Switches Wireless;
  - Protocolos FCoE e iSCSI;
  - Implantação e gerenciamento de redes IPV6;
  - Software de Rede;
  - Gerenciamento de redes usando SNMP e MIBs (RFC 1156 e 1213);
  - Segurança de Rede.
  - Gestão e configuração de protocolos de roteamento e Autonomous System(ASN);
  - Implantação de solução de brechas de segurança;

## 8) ESPECIALIDADE BANCO DE DADOS

- Nível Superior completo;
- Conhecimentos em:
  - Boas práticas de Governança de TI - ITIL/COBIT e ITIL v3;
  - Bancos de dados MySQL, SQLServer e Postgresql;
  - Gerenciamento, administração e otimização de banco de dados MySQL, SQLServer e Postgresql;
  - Implementação de Projeto de banco de dados;

- Implementação, manutenção, monitoração e tuning do SGBD, SQLServer, Postgresql e MySQL;
- Implementação, manutenção e monitoração de backup em SGBD SQLServer, Postgresql e MySQL;
- Migração de base de dados entre SGBDs distintos;
- Implementação de projeto de banco de dados;
- Utilização de linguagem SQL e PL/SQL;
- *Tuning* de banco de dados MySQL, SQLServer e Postgresql;
- Criação de scripts em Script Shell, Perl ou outra linguagem de script;
- Alta disponibilidade de ambientes MySQL, SQLServer e Postgresql;
- ASM(Automatic storage management);
- Replicação de banco de dados.

## 9) ESPECIALIDADE DEVOPS

- Nível Superior completo;
- Desejável: Certificações: Red Hat Certified JBoss Administrator; Linux Professional Institute: LPI-C2;
- Conhecimentos em:
  - Implantação, manutenção, otimização e monitoração de servidores de aplicação JBOSS, Apache e Tomcat, inclusive em cluster, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados;
  - Sistemas operacionais Linux (preferencialmente) e Windows;
  - Deploy de aplicações e sistemas nestes ambientes ou em qualquer plataforma definida pelo CONTRATANTE;
  - Desenvolvimento de aplicações Java EE com uso de componentes, CDI, JSP, Servlets, Struts, JSF 1.2 e 2.X, RichFaces 3.X e 4.X, JBoss Seam 2.x XML, XSD, XSLT, JSON, EJB 3.X, JTA e Hibernate 3.x e 4.x;
  - Desenvolvimento de aplicações WEB com o uso de JQuery, Javascript, ASP, PHP;

Especificação, utilização e criação de WebServices SOAP e REST;

- Atividades relacionadas ao processo de desenvolvimento de sistemas, englobando atividades de definição de requisitos, análise de riscos, atividades de engenharia de software e planejamento;
- Metodologias UP (PROCESSO UNIFICADO), Scrum e XP;
- Desenho de soluções, mapeamento de implantações e outros onde julgar necessário através de diagramas e ferramentas UML;
- Elaboração e Validação de diagramas UML (Classe, Objeto, Componente, Sequência, Implantação etc);
- Ferramentas de engenharia de software assistida por computador (CASE);
- Elaboração de testes automatizados unitários, integração, funcionais (sistema), de carga, performance e segurança (Pen Tests) de software, preferencialmente com JUnit, Arquillian, Selenium, Gradle e TestNg;
- Conhecimento e utilização de Padrões de Projeto GoF e Java EE, além de padrões arquiteturais;
- Conhecimento das melhores práticas de programação específicas das linguagens;

- Conhecimento das melhores práticas de programação de Engenharia e OO (Alta Coesão, Baixo Acomplamento, Encapsulamento, Polimorfismo etc);
- Criação/Utilização de framework atuais de mercado; reuso de Componentes;
- Utilização de IDEs como Eclipse e Jboss Studio;
- Conhecimento e utilização de repositórios e versionadores tais como SVN, Git, Mercurial etc
- Implantação, manutenção e otimização de servidores de aplicação SVN, CMS, PHP, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados;
- Elaboração de documentação pertinente para o desenvolvimento e manutenção de sistemas;
- Implantação, manutenção e otimização de servidores de WEB, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados, utilizando CMS;
- Inspeção de código, análise de bugs e performance de aplicativos (código e ambiente);
- Homologação de pacotes entregues;
- Uso de ferramentas de profiling e tuning para análise detalhada de problemas, dump de memória, máquina virtual, JVM etc;
- Implantação, configuração e manutenção ferramentas de gerenciamento de configuração como chef, puppet e BASH;
- Implantação, configuração e manutenção de ferramentas de CMS, em especial Wordpress;
- Implantação, configuração e manutenção ferramentas de automação de provisionamento como puppet e vagrant;
- Implantação e configuração de containers como DOCKER, ROCKET e UBUNTU(LXC);
- Implantação, configuração e manutenção ferramentas de automação de build como Selenium, Gradle e Maven;
- Implantação, configuração e manutenção ferramentas de automação de testes Selenium, Gradle e Maven;
- Implantação, configuração e manutenção ferramentas de integração contínua como Jenkins e Capsitrano, Fabric, Continuum, CruiseControl e GO;
- Implantação, configuração e manutenção ferramentas de automação de release;
- Implantação, configuração e manutenção ferramentas de entrega contínua;
- Configuração e integração de serviços com ferramentas de monitoramento e logging como Whatsup GOLD, NAGIOS, LogStash e Zabix;
- Criação de rotinas em ShellScript, Perl, PHP ou outras linguagens de programação;
- Análise de softwares de prateleira - ESB, Maven Repositories, Code Audit, Code Quality etc;
- Bancos de Dados MySQL, SQLServer e Postgresql.

## **10) ESPECIALIDADE VIRTUALIZAÇÃO – Analista de TI**

- Nível Superior completo;
- Conhecimentos em:
  - Gerenciamento e configuração de ambiente ESXi 5.5 e vCenter Server 5 ou superiores;

- Gerenciamento de storage ESXi usando o vCenter Server 5 e superiores;
- Gerenciamento de rede com Standard vSwitches do ESXi 5.5 e superiores;
- Gerenciamento de rede com Distributed vSwitches do ESXi 5.5;
- Gerenciamento de máquinas virtuais através do vCenter Server 5 e superiores;
- Gerenciamento de vSphere Infrastructure com VMware vSphere Web Client e VMware vSphere Client;
- Migração de máquinas virtuais utilizando o VMware vSphere Storage vMotion;
- Utilização do software vRealize Operations 6 Advanced e superiores;
- Instalar e configurar componentes do Horizon View;
- Implantação e gerenciamento de desktops virtuais.

### 11) ESPECIALIDADE SEGURANÇA – Analista de TI

- Nível Superior completo;
- Desejável: Certificação COMPTIA Security+ ou Certified Ethical Hacking(EC-Council)
- Conhecimentos em:
  - Boas práticas de Tratamento de Incidentes de Segurança;
  - Configuração, administração, instalação e *hardening* de servidores Linux;
  - Configuração, administração, instalação e *hardening* de servidores Windows;
  - Instalação, configuração e administração de VPNs;
  - Instalação, configuração e administração de ferramenta de NAC (Network Admission Control);
  - Administração de UTM, em especial Fortinet;
  - Administração e configuração de analisadores de log, em especial Fortigate Analyzer;
  - Implementação, análise e realização de testes de vulnerabilidades, com aplicação das correções necessárias nos ambientes;
  - Verificação de códigos seguindo as melhores práticas de codificação segura;
  - Homologação de soluções de segurança;
  - Atuação na área de Resposta a incidentes;
  - Administração completa da solução de antivírus da CONTRATANTE;
  - Elaboração e implantação de procedimentos de computação forense e controle de acessos;
  - Análise e correlação de logs;
  - Elaboração de relatórios de segurança;
  - Análise e configuração de ferramentas antispam;
  - Utilização e aplicação das normas ISO/IEC 27001, 27002, 27005 e NBR 15999-1.
  - Implantação de solução de brechas de segurança.

### 12) ESPECIALIDADE APOIO À GESTÃO DE TI

- Nível Superior completo;
- Desejável: Certificação Itil Foundations na versão 2 ou superior, COBIT e PMP;
- Desejável: Experiência de 05 (cinco) anos em gerenciamento e liderança de equipes de TI em órgãos públicos;
- Conhecimentos em:

- Gestão de Centrais de Serviços baseado nas melhores práticas de mercado;
- Gestão de Níveis de Serviço;
- Governança de TI;
- Adequação dos processos de gerenciamento de serviços de TI à estratégia organizacional;
- Gestão de processos de negócio;
- Gestão de Métricas de indicadores;
- Ferramentas de gestão de serviços de TI;
- Gestão de Projetos de TI;
- Gestão de Planejamento Estratégico de TI - PEI;
- Gestão de Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTI.

### **13) ESPECIALIDADE ADMINISTRAÇÃO DE AMBIENTE DE DATACENTER**

- Nível Superior completo;
- Capacidade de coordenar equipe de suporte a usuários composta por mais de 15 profissionais;
- Capacidade de monitorar Acordos de Níveis de Serviço;
- Capacidade de elaborar e acompanhar relatórios gerenciais e manuais de procedimentos, assim com recomendar o aperfeiçoamento dos serviços;
- Experiência em administração de projetos de TI em relação à testes de implementação, monitoramento, controle e operação;
- Experiência no suporte a Serviços Web;
- Conhecimentos de sistemas operacionais Linux e Windows Server;
- Conhecimento na administração de redes de dados;
- Conhecimentos em:
  - Virtualização;
  - Serviços de correio eletrônico;
  - Políticas de backup; arquitetura web;
  - Arquiteturas de armazenagem (storages);
  - Administração de SANs;
  - Gerenciamento da guarda de fitas e mídias;
  - Serviço (hardware e software) de backup;
  - Protocolos de comunicação de rede, com destaque para TCP/IP;
  - Conhecimento de configuração e administração de equipamentos de rede (switches e roteadores);
  - Gerenciamento de serviços segundo o modelo ITIL.



**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2017**  
 Processo Administrativo nº 01530.000806/2017-29

**ANEXO V**

**ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇOS**

<b>Indicador</b>	<b>Descrição</b>	<b>Unid. de Medida</b>	<b>META Prioridade 1 /Usuários VIP</b>	<b>Meta Prioridade 2</b>	<b>Meta Prioridade 3</b>	<b>Meta de Incidente de Serviços Críticos (Tabela 7)</b>	<b>Meta de Incidente de Serviços Emergenciais</b>
INS01	Tempo entre falhas	Hora	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Período de tempo entre falhas de	Período de tempo entre falhas de

Comissão Permanente de Modelos de Licitações e Contratos Administrativos da Consultoria-Geral da União - Atualização: SETEMBRO/2017  
 Edital modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Contínuos sem dedicação exclusiva de mão de obra, Ampla Participação  
 Termo de Referência - Modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Contínuos sem dedicação exclusiva de mão de obra  
 Termo de Contrato - Modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Contínuos sem dedicação exclusiva de mão de obra

						um mesmo serviço <= 24 horas	um mesmo serviço <= 48 horas
INS02	Tempo para início de atendimento (TIA)	Minuto	TIA<=5 minutos	TIA<=10 minutos	TIA<=15 minutos	TIA<=5 minutos	TIA<=10 minutos
INS03	Percentual máximo de chamados com tempo para início de atendimento >=TIA INS02(em min)	% Percentual	5%	10%	10%	5%	10%
INS04	Tempo máximo para resolução do chamado (TMRC)	Hora	TMRC<= 1 hora	TMRC<= 3 horas	TMRC<= 6 horas	TMRC<=1	TMRC<=4
INS05	Percentual máximo de chamados com tempo de resolução maior que a meta (PMCM)	% Percentual	PMCM M <=5%	PMCM M <=10%	PMCM M <=10%	PMCM M <=5%	PMCM M =10%
INS06	Tempo máximo para resolução de incidentes (TMRI)	Hora	TMRI<= 1 hora	TMRI<= 2 horas	TMRI<= 4 horas	TMRI<=1 hora	TMRI<=4 horas
INS07	Total de soluções documentadas com link para a Base de Conhecimento (TSDBC)	% (Percentual)	100%	100%	100%	100%	100%
INS08	Percentual de disponibilidade de serviços críticos (PDSC)	% (Percentual)	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	PDSC>=99,5 %	PDSC>=98%
INS09	Chamados tratados com	% (Percentual)	100%	95%	90%	100%	100%

	sucesso						
INS10	Índice de Satisfação do usuário	% (Percentual)	90%	80%	80%	90%	90%
INS11	Quantidade de chamados tratados no período	% (Percentual)	100%	100%	100%	100%	100%
INS12	Quantidade de requisições de serviços tratadas no período	% (Percentual)	100%	95%	90%	100%	100%
INS13	Quantidade de incidentes tratados no período	% (Percentual)	100%	95%	90%	100%	100%
INS14	Quantidade de problemas solucionados no período	% (Percentual)	100%	95%	90%	100%	100%
INS15	Quantidade de chamados fechados com validação do usuário que solicitou o atendimento	% (Percentual)	100%	100%	100%	100%	100%
INS16	Percentual de chamados fechados com a indicação das ações tomadas no mês	% (Percentual)	100%	100%	100%	100%	100%
INS17	Percentual de chamados de mesmo tipo e natureza reabertos para novo atendimento	% (Percentual)	0%	0%	0%	0%	0%
INS18	Percentual de chamados que deixaram de ser	% (Percentual)	0%	5%	5%	0%	0%

	atendidos no dia						
INS19	Percentual de implantação dos processos de gerenciamento de incidentes e de problemas no mês	% (Percentual)	100%	100%	100%	100%	100%
INS20	Chamados para demandas com prioridade ALTA	% (Percentual)	100%	100%	100%	100%	100%
INS21	Chamados para demandas com prioridade MÉDIA	% (Percentual)	100%	100%	100%	100%	100%
INS22	Chamados para demandas com prioridade BAIXA	% (Percentual)	100%	100%	100%	100%	100%
INS23	Tempo médio entre o aparecimento do incidente/problema e sua comunicação à área competente da Contratante	Min	10	10	10	10	10
INS24	Percentual de implantação da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC	% (Percentual)	100%	100%	100%	100%	100%
INS25	Número de inconsistências encontradas entre os registros do Banco de	Un	0	0	0	0	0

	Dados de Gerenciamento de Configurações (BDGC) e as configurações físicas sobre a quantidade de itens de configuração verificados						
INS26	Média geral de tempo entre a notificação do problema e o diagnóstico do erro conhecido	Min	5	5	5	5	5
INS27	Percentual de Mudanças realizadas com sucesso em relação ao número de Requisições de Mudança (RDM) aprovadas	% (Percentual)	20%	20%	20%	20%	20%
INS28	Percentual de Liberações implementadas no prazo e dentro dos recursos orçados (ou seja, conforme planejado)	% (Percentual)	100%	100%	100%	100%	100%
INS29	Disponibilidade da rede local em dias úteis	% (Percentual)	100%	100%	100%	100%	100%
INS30	Disponibilidade dos servidores de rede. Como exemplos: de Sistemas	% (Percentual)	100%	100%	100%	100%	100%

Operacionais + correio eletrônico + aplicação WEB + storage + ativos de segurança (Firewall, IPS, IDS, antivírus, antispam, filtro web), no período de 09h00min as 18h00min, 7 dias por semana							
---	--	--	--	--	--	--	--

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2017**  
 Processo Administrativo nº 01530.000806/2017-29

**ANEXO VI**  
**AMBIENTE DE TIC**

<b>Ambiente de TIC</b>	
<b>Descrição</b>	<b>Quantidade de Itens de Configuração</b>
Usuários(total)	500
Caixa Postais de Correio Eletrônico	700
Domínio(LDAP)	1
Grupos de Segurança (AD)	310
Redes locais geograficamente distintas	2
Servidores Físicos	14
Servidores Virtuais	29

Estações de Trabalho	600 (15 no DF, 15 em SP, 15 em MG e demais no RJ)
Dispositivos Móveis (notebooks, tablets, smartphones)	40
Impressoras, scanners e multifuncionais	100
Storages Corporativos(EMC, Huwaei,etc..)	3
Unidades de Leitura e gravação de backups	1
Switches com velocidade superior a 1 gbps	30
Vlans Ativas	23
Roteadores	0
Links Com a Internet	16
Links WAN	0
Hardwares de segurança da informação( <i>Appliances</i> do tipo firewall)	3
Firewall de Aplicação/Balanceador de carga	5
Ativos de rede WIFI(controladoras, Access Points)	15
SGBD (total de servidores com base de dados)	6
SGBD (MySql,Postgree,SQLSERVER,MONGO DB)	6
Servidor de Correio Eletrônico	2
Servidor de Comunicação Instantânea	0
Servidor de Virtualização (já incluídos na contagem de servidores físicos)	4
Sistema centralizado de monitoramento de TI	2
Sistema centralizado de gerenciamento de chamados	1
Sistema de Gerenciamento centralizado de configurações (System Center)	0
Sistema centralizado de controle de <i>malware</i>	1
Sistemas Aplicativos	10

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2017**  
 Processo Administrativo nº 01530.000806/2017-29

**ANEXO VII**

**HISTÓRICO DE QUANTITATIVO DE CHAMADOS**

As tabelas abaixo apresentam os históricos de chamados abertos e encerrados nos últimos meses, para todas as instalações atuais da Contratante, no RJ, DF, SP e BH.

2016	1º nível	2º nível	3º nível
MAIO	60	200	32
JUNHO	48	220	44
JULHO	43	156	40
AGOSTO	50	97	36
SETEMBRO	84	189	38

OUTUBRO	46	153	27
NOVEMBRO	43	101	47
DEZEMBRO	63	105	36

2017	1º nível	2º nível	3º nível
JANEIRO	42	89	40
FEVEREIRO	47	170	40
MARÇO	109	197	62
ABRIL	84	223	61
MAIO	41	244	72
JUNHO	33	201	46
JULHO	64	205	14
AGOSTO	74	304	19
SETEMBRO	116	207	18

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2017**  
Processo Administrativo nº 01530.000806/2017-29

**ANEXO VIII**

**MODELO DE PROPOSTA**

Tipo de Licitação: menor preço, global.

Data: \_\_\_/\_\_\_/2017

Horário: horas

Local: [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)

**DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

Prestação, de forma contínua, de serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), compreendendo suporte técnico ao usuário, planejamento, implantação e execução de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte de infraestrutura de TIC.

Comissão Permanente de Modelos de Licitações e Contratos Administrativos da Consultoria-Geral da União - Atualização: SETEMBRO/2017

Edital modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Contínuos sem dedicação exclusiva de mão de obra, Ampla Participação

Termo de Referência - Modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Contínuos sem dedicação exclusiva de mão de obra

Termo de Contrato - Modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Contínuos sem dedicação exclusiva de mão de obra



Valor Mensal (R\$)	
Valor Anual (R\$)	
Valor por extenso:	

Declaramos, para fins que se fizerem necessários, que temos pleno conhecimento de todos os aspectos relativos à licitação em causa e concordamos, sem restrição, com as condições constantes do Edital e seus anexos.

Declaramos que os preços cotados são absolutamente líquidos, já incluídos todos os custos diretos ou indiretos, inerente ao objeto (salários, tributos, encargos sociais, fretes, material, etc.).

Prazo de Validade da Proposta: não inferior a 60 (sessenta) dias contados do aceite da proposta.

#### DADOS DA EMPRESA

Razão Social: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_ UF \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Banco: \_\_\_\_\_ Agência: \_\_\_\_\_ C/C: \_\_\_\_\_

#### DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL

Nome: \_\_\_\_\_

RG: \_\_\_\_\_ C.P.F. \_\_\_\_\_

Telefones: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Local e data)

\_\_\_\_\_  
(Carimbo e assinatura do responsável)  
(Em papel timbrado)

#### FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2017**  
 Processo Administrativo nº 01530.000806/2017-29

**ANEXO IX**

**PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS**

<b>Lote Único</b>	<b>Descrição dos Serviços</b>	<b>Valor Unitário do Serviço (VS)(R\$)</b>	<b>Valor Total Global (R\$) 12 meses</b>
Administração e Operação de Ambiente de TIC	Central de Atendimento de TIC - 1º NÍVEL		
	Suporte Técnico aos Usuários - 2º NÍVEL		
	Sustentação de Infraestrutura de TIC - 3º NÍVEL	= resultado da planilha de especificações	

<b>Especificação de Valores por Atividade para o 3º Nível</b>	<b>R\$ Mensal</b>	<b>R\$ Anual</b>
1- Serviço de Administração de Datacenter		
2- Serviço de Operação de Datacenter 24x7		
3- Serviço de Administração de Sistemas Operacionais		
4- Serviço de Administração de Rede		
5- Serviço de Administração DEVOPS		
6- Suporte e Administração de armazenamento e proteção de dados		
7- Administração de Banco de dados		
8- Apoio à gestão de Serviços de TIC		
<b>TOTAL (R\$)</b>		

Observação:

- 1) O valor ofertado inclui todos os custos diretos e indiretos necessários ao cumprimento fiel e integral do objeto deste edital e seus anexos, bem como taxas, impostos e contribuições.

**DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS**

<b>MÓDULO A - Tipos de Serviço e Quantidades de Profissionais</b>	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Quantidade total a contratar</b>
1º nível	Horas/mês	
2º nível	Horas/mês	
3º nível	Horas/mês	

**MÓDULO-D - QUADRO DE RESUMO - VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS**

Comissão Permanente de Modelos de Licitações e Contratos Administrativos da Consultoria-Geral da União - Atualização: SETEMBRO/2017  
 Edital modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Contínuos sem dedicação exclusiva de mão de obra, Ampla Participação  
 Termo de Referência - Modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Contínuos sem dedicação exclusiva de mão de obra  
 Termo de Contrato - Modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Contínuos sem dedicação exclusiva de mão de obra

Tipo de Serviço	Valor hora proposto por recurso em R\$	Quantidade de horas	Valor proposto total em R\$
(A)	(B)	(C)	(D) = (BXC)
1º nível			
2º nível			
3º nível			
<b>Valor mensal dos serviços</b>			

<b>MÓDULO-E - RESUMO - CUSTOS EXTRAORDINÁRIOS</b>	
Custos Extraordinários	Valor total em R\$
Deslocamentos	
Sobreaviso	
Hora-extra	
<b>Total Custos Extraordinários</b>	

<b>MÓDULO-F - CUSTOS EXTRAORDINÁRIOS - DESLOCAMENTOS PARA SERVIÇOS REALIZADOS EM OUTRAS LOCALIDADES</b>			
Descrição/ Grupo de Localidades	Qtde de dias	Valor Unitário (R\$/Por dia)	Valor total em R\$
(A)	(B)	(C)	(D) = (BXC)
Brasília/DF, São Paulo/SP, Rio de Janeiro/RJ, Belo Horizonte/MG.			
<b>Total Deslocamento</b>			

<b>MÓDULO-G - CUSTOS EXTRAORDINÁRIOS - SOBREAVISO</b>			
Descrição do item	Quantidade de horas	Valor hora em R\$	Valor total em R\$
(A)	(B)	(C)	(D) = (BXC)
1º nível			
2º nível			
3º nível			
<b>Total Sobreaviso</b>			

<b>MÓDULO-H - CUSTOS EXTRAORDINÁRIOS - HORA EXTRA</b>			
Descrição do item	Quantidade de horas	Valor hora em R\$	Valor total em R\$
(A)	(B)	(C)	(D) = (BXC)
1º nível			
2º nível			
3º nível			
<b>Total Hora extra</b>			

<b>TOTAIS</b>		
<b>Descrição</b>		<b>Valor total em R\$</b>
A	Valor mensal do serviço	
B	Valor mensal dos custos extraordinários	
C	Valor mensal do serviço + custos extraordinários	
D	Valor global da proposta (valor mensal X 12 nº meses do contrato)	

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2017**  
Processo Administrativo nº 01530.000806/2017-29

**ANEXO X**

**DECLARAÇÃO DE VISTORIA**

**OBJETO**

O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de empresa especializada na prestação, de forma contínua, de serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), compreendendo suporte técnico ao usuário,



planejamento, implantação e execução de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte de infraestrutura de TIC.

Na forma estabelecida no item 17, do Termo de Referência, Anexo I, do Edital da licitação em \_\_\_\_\_ referência, \_\_\_\_\_ declaramos que a empresa: \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_\_, representada pelo Senhor \_\_\_\_\_, compareceu à **VISTORIA**, oportunidade em que o representante exibiu documento comprobatório de estar credenciado pela empresa licitante.

Local, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017.

\_\_\_\_\_  
Carimbo e assinatura de responsável pela Fundação Nacional de Artes - FUNARTE

**DECLARO** sob as penalidades da lei, para fins de participação no Pregão, na forma eletrônica, nº 033/2017, que tomou conhecimento e está ciente das condições atuais de infraestrutura, bem como das quantidades, marcas e configurações dos equipamentos de informática e ainda dos softwares em utilização pela FUNARTE, e que recebeu instruções e informações adicionais necessárias à prestação dos serviços objeto desta licitação, não havendo, portanto, nenhuma dúvida que prejudique a apresentação de uma proposta completa e detalhada. E, por ser verdade, firmamos o presente.

Local, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Preposto

CPF: \_\_\_\_\_

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2017**  
Processo Administrativo nº 01530.000806/2017-29

#### ANEXO XI

#### MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

(Modalidade da licitação e Forma de realização) Nº \_\_\_\_/\_\_\_\_.

IDENTIFICAÇÃO DO PEDIDO	
Nº OS:	Unidade requisitante:

Data de emissão:	Serviço:
Contrato nº	Processo nº

IDENTIFICAÇÃO DA CONTRATADA	
Razão Social:	CNPJ
Endereço:	
Telefone/Fax	E-Mail:

IDENTIFICAÇÃO DA CONTRATADA					
Nº	Serviço	Metodologia	Quant Horas	Valor Unit R\$	Valor Global R\$
Total					

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS	

DEMAIS DETALHAMENTOS			
LOCAL DE REALIZAÇÃO			
Nº do item	Quant	Endereço	Data a ser executado

DEMAIS DETALHAMENTOS	
Os recursos financeiros necessários ao pagamento desta Ordem de serviço serão originários da classificação funcional programática abaixo especificada:	
Unid. Orçamentária:	
Função Programática:	
Projeto de Atividade:	
Elemento de Despesa:	
Fonte de Recurso:	
Saldo Orçamentário:	



IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS	
Local, data	Local, data
Responsável pela SOLICITAÇÃO do serviço	Responsável pela AVALIAÇÃO do serviço

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2017**  
Processo Administrativo nº 01530.000806/2017-29

**ANEXO XII**

**MODELO DE TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

Os abaixo-assinados, de um lado a Fundação Nacional de Artes, sediada no Centro Empresarial Cidade Nova/Teleporto, localizado à Av. Presidente Vargas, 3131 - Cidade Nova - Rio de Janeiro/RJ - CEP 20210-911, inscrita no CNPJ sob o nº 26.963.660/0002-42, doravante denominada FUNARTE, e de outro lado \_\_\_\_\_ Ltda. CNPJ nº \_\_\_\_\_, situada na cidade de \_\_\_\_\_, à Rua: \_\_\_\_\_, bairro \_\_\_\_\_, doravante denominada CONTRATADA, têm

entre si justa e acertada, a celebração do presente TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE, através do qual a CONTRATADA aceita não divulgar sem autorização prévia e formal segredos e informações sensíveis de propriedade da FUNARTE e se compromete a praticar procedimentos de Segurança da Informação, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

**PRIMEIRA** - A Contratada reconhece que em razão das suas atividades profissionais, estabelece contato com informações sigilosas, que devem ser entendidas como segredo. Essas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados sem a expressa e escrita autorização da Instituição.

**SEGUNDA** - As informações, exemplificadas abaixo, devem receber o tratamento de confidencialidade adequado, de acordo com o seu nível de classificação.

1. Programas de computador, suas listagens, documentação, artefatos diversos, código fonte e código objeto;
2. Toda a informação relacionada a programas existentes ou em fase de desenvolvimento no âmbito da FUNARTE, inclusive fluxogramas, estatísticas, especificações, avaliações, resultados de testes, arquivos de dados, artefatos diversos e de quaisquer documentos existentes;
3. Documentos, informações e dados armazenados de atuação consultiva e contenciosa, de estratégias ou demais dados e/ou informações de caráter sigiloso ou restrito à FUNARTE;
4. Metodologia, projetos e serviços utilizados;
5. Números e valores financeiros.

**TERCEIRA** - A Contratada reconhece que a lista acima é meramente exemplificativa e ilustrativa e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou que venham a surgir no futuro devem ser mantidas sob segredo. Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação a Contratada deve tratar a mesma sob sigilo até que seja autorizado, formalmente, a tratá-la de forma diferente pela Instituição.

**QUARTA** - A Contratada reconhece que, no seu desligamento definitivo da Contratada, deverá entregar à FUNARTE todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive notas pessoais envolvendo matérias sigilosas relacionadas com o Instituição, registros de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob seu controle. A Contratada também assume o compromisso de não utilizar qualquer informação adquirida quando de suas atividades para a FUNARTE.

**QUINTA** - A Contratada deve assegurar que todos os seus colaboradores guardarão sigilo sobre as informações que porventura tiverem acesso, mediante o ciente de seus colaboradores em Termo próprio a ser firmado entre a Contratada e seus colaboradores, e que os mesmos comprometer-se-ão a informar, imediatamente, ao seu superior hierárquico, qualquer violação das regras de sigilo, por parte dele ou de qualquer pessoa, inclusive nos casos de violação não intencional.

**Parágrafo Primeiro:** A coleta dos Termos de Sigilo de seus colaboradores não exige a Contratada das penalidades por violação das regras por parte de seus contratados.

**Parágrafo Segundo:** A Contratada deverá fornecer cópia de todos os termos firmados com seus colaboradores à FUNARTE no prazo de 10 dias após assinatura dos respectivos termos.

**Parágrafo Terceiro:** Sempre que um colaborador for admitido, A Contratada deverá fornecer cópia dos novos termos firmados no prazo de 2 dias após assinatura dos respectivos termos.

**SEXTA** - A Contratada compromete-se a estar ciente e em conformidade com as Diretrizes Básicas da Política de Segurança da Informação, devendo atender às seguintes normas:

- I - a Lei nº 9.983, de 14 de julho de 2000, que dispõe sobre a responsabilidade civil e criminal de usuários que cometam irregularidades em razão do acesso a dados, informações e sistemas informatizados da Administração Pública;
- II - o Decreto nº 3.505, de 13 de junho de 2000, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades de Administração Pública Federal;
- III - o Decreto nº 4.553, de 27 de dezembro de 2002, que dispõe sobre a salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado, no âmbito da Administração Pública Federal;

**SÉTIMA** - O atendimento deste Termo de Sigilo e Confidencialidade bem como da das Diretrizes Básicas da Política de Segurança da Informação devem ser incorporados formalmente ao contrato de trabalho dos funcionários da Contratada que prestarem serviços à FUNARTE.

**OITAVA** - O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo implicará em responsabilização civil e criminal, de acordo com a legislação vigente.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Gestor do Contrato pela Fundação Nacional de Artes – FUNARTE

\_\_\_\_\_  
Responsável pelo Contrato - Contratada

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2017**  
Processo Administrativo nº 01530.000806/2017-29

### **ANEXO XIII**

#### **MINUTA DE TERMO DE CONTRATO**

**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**  
**Nº ...../...., QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR**  
**INTERMÉDIO DO (A)**  
**..... E A EMPRESA**  
**.....**

A União, por intermédio da Fundação Nacional de Artes - FUNARTE, fundação pública vinculada ao Ministério da Cultura, com sede no Centro Empresarial Cidade Nova/Teleporto,

Avenida Presidente Vargas, nº 3131 - 17º andar, Centro, CEP 20.210-911, na cidade do Rio de Janeiro/RJ, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 26.963.660/0002-42, neste ato representado(a) pelo(a) ..... (*cargo e nome*), nomeado(a) pela Portaria nº ....., de ..... de ..... de 20..., publicada no *DOU* de ..... de ..... de ....., inscrito(a) no CPF nº ....., portador(a) da Carteira de Identidade nº ....., doravante denominada CONTRATANTE, e o(a) ..... inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº ....., sediado(a) na ....., em ..... doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Sr.(a) ....., portador(a) da Carteira de Identidade nº ....., expedida pela (o) ....., e CPF nº ....., tendo em vista o que consta no Processo nº ..... e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, das Instruções Normativas SLTI/MPOG nº 2, de 30 de abril de 2008 e nº 4, de 11 de setembro de 2014 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº 033/2017 mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

## 1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada na prestação, de forma contínua, de serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), compreendendo suporte técnico ao usuário, planejamento, implantação e execução de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte de infraestrutura de TIC, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital, com início na data de ...../...../..... e encerramento em ...../...../....., podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- 2.1.1. os serviços tenham sido prestados regularmente;
  - 2.1.2. a Administração mantenha interesse na realização do serviço;
  - 2.1.3. o valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração; e
  - 2.1.4. a contratada manifeste expressamente interesse na prorrogação.
  - 2.1.5. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 2.2. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

### **3. CLÁUSULA TERCEIRA - PREÇO**

3.1. O valor total da contratação é de R\$..... (.....)

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

### **4. CLÁUSULA QUARTA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 20...., na classificação abaixo:

Valor anual do contrato:

Gestão/Unidade: 403201

Fonte: 100

Programa de Trabalho: 110.111

Elemento de Despesa: 339039

PI: 7AUM0060001

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

### **5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO**

5.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE, mensalmente, no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura. A entrega dos relatórios mensais será condição necessária à atestação dos serviços pela CONTRATANTE, para fins de pagamento das faturas.

5.2. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento provisório e definitivo do serviço, nos seguintes termos:

5.2.1. No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a Contratada deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

5.2.2. No prazo de até 10 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da Contratada, o fiscal técnico deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao Gestor do Contrato.

5.3. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento do relatório mencionado acima, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:



- 5.3.1. realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;
- 5.3.2. emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 5.3.3. comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 5.4. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados, devidamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio da consulta on-line ao SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais.
- 5.5. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 5.6. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 5.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.
- 5.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 5.9. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- 5.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 5.11. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante, não será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF.

5.12. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, por culpa da CONTRATANTE, o valor devido será atualizado financeiramente desde a data referida no subitem 5.1 até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$I = \frac{(TX/100)}{365}$$

EM = I x N x VP, sendo:

I = índice de atualização financeira;

TX= Percentual de taxa de juros de mora anual;

EM=Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

5.12.1. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser encaminhada a divisão de Informática - DINFO, localizada à Rua São José, 50 - 7º andar - Centro - Rio de Janeiro/RJ - CEP 20010-020.

5.13. Nos termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008 será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

5.13.1. não produziu os resultados acordados;

5.13.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

5.13.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

5.14. Segue abaixo a forma de cálculo para a remuneração dos serviços:

$$Remuneração_{Mensal} = \left[ \left( \frac{Valor\ Anual_{Contratado}}{12} \right) - Ajuste_{Nível\ de\ Serviço} \right]$$

**Remuneração Mensal** = valor mensal a ser pago à Contratada.

**Valor Anual Contratado** = Valor Total anual estabelecido em Contrato.

**Ajuste Nível de Serviço** = Valor referente ao percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos.

5.15. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a Contratada supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

5.16. A Contratada não poderá pleitear junto à CONTRATANTE quaisquer pagamentos motivados por eventuais falhas ou erros contidos em suas propostas comerciais.

5.17. O valor mensal a ser pago será 1/12 do valor anual, descontadas as glosas relacionadas à aplicação dos Acordos de Nível de Serviço correspondentes.

5.18. No mês de instalação dos serviços, caso não haja a integralização mensal, o pagamento será efetuado proporcionalmente aos dias de efetiva prestação dos serviços.

5.19. A CONTRATANTE somente pagará à Contratada as atividades efetivamente entregues e homologadas a cada mês, de acordo com os procedimentos de medição estabelecidos neste documento, não sendo devido o pagamento de quaisquer valores a título de franquia ou garantia de execução de valores mínimos.

5.20. Serão pagos à Contratada os serviços efetivamente prestados de acordo com o especificado no Anexo III – Serviço de TIC, do Edital, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os níveis mínimos de serviço exigidos para esta contratação, Anexo V - Acordos de Nível de Serviço, do Edital.

5.20.1. O pagamento referente aos valores de acordo com o especificado no Anexo IX - Planilha de Formação de Preços, do Edital, nas atividades para o 3º nível, que não tiverem registro de atividades dentro do mês, não serão pagos.

5.20.2. Do valor total mensal dos serviços prestados, a CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela Contratada.

## **6. CLÁUSULA SEXTA - REAJUSTE**

6.1. O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do IPCA-IBGE.

6.2. O IPCA-IBGE será o índice utilizado, até o momento que o Ministério do Planejamento definir um índice próprio de reajuste para os contratos de Tecnologia da Informação, momento este que será substituído por este novo índice de reajuste.

6.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

6.4. O reajuste de tarifa deve ser comunicado à CONTRATANTE, por meio de documento oficial expedido pela Contratada e serão formalizados por meio de aditamento ao contrato..

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA - GARANTIA DE EXECUÇÃO**

7.1. A CONTRATADA prestará garantia no valor de R\$ ..... (.....), na modalidade de ....., correspondente a 5% (cinco por cento) de seu valor total, no prazo de 10 (dez) dias, observadas as condições no Item 11 e subitens seguintes do Edital.

## **8. CLÁUSULA OITAVA - DA FISCALIZAÇÃO**

8.1. A fiscalização pela CONTRATANTE é aquela prevista no item 16 e subitens seguintes, do Termo de Referência, Anexo I, do Edital.

## **9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

9.1. Responsabilizar-se, independentemente de fiscalização ou acompanhamento pela CONTRATANTE, pelos prejuízos de qualquer natureza causados ao patrimônio da instituição ou de terceiros, originados direta ou indiretamente da execução deste contrato, decorrentes de dolo ou culpa de seus empregados, prepostos ou representantes, ficando obrigada a promover o ressarcimento a preços atualizados dentro do prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da comprovação de sua responsabilidade; o não cumprindo, legitimará o desconto do valor respectivo dos créditos a que porventura faça jus.

9.2. Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços, ainda que no recinto da CONTRATANTE.

9.3. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica.

9.4. Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz.

9.5. Atender prontamente quaisquer exigências do representante da CONTRATANTE inerentes à prestação dos serviços contratados, dentro dos prazos estabelecidos pelo poder concedente.

9.6. Atender de imediato às solicitações, corrigindo qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados.

9.7. Garantir à CONTRATANTE o envio de Notas Fiscais e Fatura dos serviços prestados com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência à data de vencimento.

9.8. Garantir o funcionamento do serviço em conformidade com o Edital e Termo de Referência.

9.9. Comunicar por escrito, com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, à equipe técnica da CONTRATANTE, interrupções programadas, para a realização de manutenções preventivas.

9.10. Manutenções programadas, desde que comunicadas dentro do prazo previsto no item 9.9, não contam como tempo de indisponibilidade dos serviços, não sendo, portanto, objeto de desconto em faturas.

9.11. Oferecer descontos compulsórios de valor equivalente ao período de interrupção dos serviços.

9.12. Responsabilizar-se pelas instalações de toda a infraestrutura necessária para prestação do serviço como: roteadores, links, cabeamentos, equipamentos e outros, que deverão ser

providenciados dentro dos prazos previstos, independente da capacidade da estrutura que atenda a instalação do serviço nos endereços indicados pela CONTRATANTE.

9.13. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução deste contrato, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE, sendo que a responsabilidade técnica caberá à Contratada, em qualquer caso, e não será transferida, sob nenhum pretexto.

9.14. Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

9.15. Apresentar, sempre que solicitado pelo Fiscal do Contrato, no prazo máximo estipulado no pedido, documentação referente às condições exigidas neste instrumento contratual.

9.16. Arcar com todos os encargos diretos e indiretos que incidirem sobre esta contratação, inclusive os Fiscais, comerciais e trabalhistas resultantes da execução do contrato, devendo apresentar sempre a documentação comprobatória dos recolhimentos devidos.

9.17. Recolher, no prazo estabelecido, valores referentes a penalidades de multa previstas neste instrumento e que lhe sejam aplicadas por meio de procedimento administrativo, decorrentes de descumprimento de obrigações contratuais.

9.18. Comunicar ao Setor de Contratos da CONTRATANTE, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias úteis, quaisquer alterações havidas no contrato social, durante o prazo de vigência deste contrato, bem como apresentar os documentos comprobatórios da nova situação.

9.19. Fornecer ao Setor de Contratos da CONTRATANTE todas as informações por este solicitadas, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

9.20. Encaminhar qualquer solicitação a CONTRATANTE por intermédio do Fiscal do Contrato.

9.21. Acatar a fiscalização, a orientação e o gerenciamento dos trabalhos por parte do Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE

9.22. Executar o serviço utilizando-se materiais, equipamentos, ferramentas, utensílios próprios e necessários à perfeita execução contratual, respeitando-se as normas vigentes e sem qualquer ônus à CONTRATANTE.

9.23. Garantir que, durante o período do contrato, caso a CONTRATANTE solicite mudança de endereço, não irá acarretar qualquer custo para a Instituição, nas respectivas cidades conforme item 04 – Do Local de realização dos serviços.

9.24. Administrar e manter atualizadas as informações de inventário de Ativos de TI da CONTRATANTE, disponibilizando, para tanto, software de inventário, sem nenhum custo para a CONTRATANTE, durante toda vigência do Contrato.

9.25. Fornecer acesso à dashboard do sistema de inventário de ativos de Tecnologia de Informação da CONTRATANTE, realizando todas as modificações solicitadas, assim como oferecer repasse de conhecimento para uso da ferramenta sempre que solicitada.

- 9.26. Entregar, mensalmente, relatório inventário de todo parque de Tecnologia da CONTRATANTE, mantendo monitoramento via SNMP que possibilite alarmes contínuos com avisos de alterações existentes nos equipamentos, por exemplo: alterações de hardware, mudanças de localização, alterações nas instalações de softwares, dentre outras.
- 9.27. Apresentar documento de credenciamento e descredenciamento do quadro funcional sempre que houver contratações ou desligamentos, respectivamente.
- 9.28. Responsabilizar-se pelo deslocamento dos profissionais envolvidos até os locais de prestação de serviços, quando for o caso, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 9.29. Observar o cumprimento dos requisitos de habilidades técnicas profissionais exigidas no Anexo IV - Habilidades Técnicas, do Edital, solicitando à Contratada as substituições de profissionais que se verificarem necessárias.
- 9.30. Garantir que quaisquer implantações ou alterações tecnológicas na Instituição, deverão ser comunicadas formalmente pela CONTRATANTE à Contratada, tendo esta 30(trinta) dias, a partir de então, para adequação e implantação das demandas.
- 9.31. 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.
- 9.32. Responsabilizar-se pelos vícios de 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 CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no Edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 9.33. Utilizar profissionais habilitados e com plena aptidão dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 9.34. Apresentar os profissionais devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.
- 9.35. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos profissionais que adentrarão o órgão para a execução do serviço.
- 9.36. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE e.
- 9.37. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 9.38. 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 8.666/1993.

9.39. Iniciar a prestação dos serviços no primeiro dia útil após o término do atual contrato que está vigendo conforme item 12 – Do início da execução dos serviços, deste termo de referência. Podendo, entretanto solicitar reuniões de alinhamento das expectativas contratuais antes do início das atividades, com equipe de técnicos e gestores da CONTRATANTE.

9.40. Assumir, plena e exclusivamente, todos os riscos provenientes da execução do objeto contratual, não assumindo a CONTRATANTE, em hipótese alguma, nenhuma responsabilidade subsidiariamente.

9.41. Indicar um preposto que atuará como seu representante principal, e será responsável pelo acompanhamento da execução do Contrato por parte da Contratada, tendo como atribuições, entre outras relativas à adequada execução do Contrato, participar de reuniões, zelar pela qualidade dos serviços prestados e pelo bom desempenho de seus profissionais.

9.42. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização e/ou ao acompanhamento realizado pela CONTRATANTE.

9.43. Indenizar os prejuízos e reparar os danos causados à CONTRATANTE e a terceiros por seus profissionais na execução do Contrato.

9.44. Solicitar autorização prévia da CONTRATANTE antes de utilizar recursos de softwares que necessitem de aquisição de licença de uso.

9.45. Solicitar autorização prévia da CONTRATANTE para incorporar, nos serviços entregues, componentes de software que não sejam de propriedade da CONTRATANTE.

9.46. Utilizar recursos de terceiros somente quando devidamente autorizados ou licenciados pelo detentor dos direitos.

9.47. Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos produtos utilizados pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATANTE tomar ciência e autorizar o uso de ferramentas, cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição.

9.48. Manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se à respectiva mudança, às suas expensas, sem quaisquer custos adicionais para a CONTRATANTE, sempre que a CONTRATANTE, segundo sua necessidade e conveniência administrativa, atualizar as versões das ferramentas necessárias ao desenvolvimento do serviço contratado.

9.49. Promover o repasse de conhecimento aos novos profissionais da Contratada, em caso de substituição dos responsáveis pela execução de serviços em andamento, minimizando o prejuízo à continuidade e qualidade dos serviços.

9.50. Assegurar a transferência de conhecimentos adquiridos ou produzidos, relativamente a serviços em andamento, para os técnicos da CONTRATANTE, nos termos que venham a ser por estar definidos, no caso em que a CONTRATANTE determine a passagem de serviços em andamento, a fim de garantir a continuidade dos serviços.

9.51. Prover às suas expensas treinamento e atualização profissional no fornecimento dos serviços contratados, considerando as necessidades identificadas, inclusive pela CONTRATANTE.

9.52. Prestar as informações e esclarecimentos solicitados, em no máximo 2 (dois) dias úteis, a contar da solicitação feita pelo Fiscal Técnico ou Gestor do Contrato da CONTRATANTE.

9.52.1 Para os serviços críticos elencados na tabela 7, o prazo será emergencial de até 01 hora.

9.53. Selecionar e contratar os profissionais capazes à realização dos serviços, observando as qualificações técnicas mínimas estipuladas nas especificações técnicas.

9.54. Apresentar à CONTRATANTE, sempre que solicitado, a comprovação da experiência e da formação dos profissionais designados para atuar na execução dos serviços.

9.55. Cumprir os prazos contratuais e os determinados nas ordens de serviços, no plano de trabalho e em outros mecanismos de comunicação contratual.

9.56. Manter organizados e disponíveis a CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, todos os históricos em ordem cronológicas e documentos (artefatos, ordens de serviços, comprovações de habilitação técnica de profissionais, produtos e outros elementos), base de dados e cópias de segurança pertinentes ao objeto contratual.

9.57. Alocar recursos com habilidades técnicas para prestar os serviços do presente Edital, conforme Anexo IV - Habilidades Técnicas.

9.58. Gerar, para toda demanda recebida ou executada, os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões da CONTRATANTE ou por ela indicados.

9.59. Manter sigilo absoluto sobre informações dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, durante e após o contrato firmado, observando, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação - TI da CONTRATANTE e entregar declaração em conformidade com o item 25 – Da propriedade, do Sigilo e da Confidencialidade e com o Anexo XII – Termo de Sigilo e confidencialidade, do Edital.

9.60. Informar contato (telefone e e-mail) do Preposto para coordenar os serviços críticos e emergenciais

9.61. Disponibilizar os indicadores de nível de serviço de desempenho em *dashboards* dinâmicos para a verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à Contratada ainda durante o período de execução mensal. As informações deverão ser extraídas a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do *dashboard* ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas.

9.62. Apresentar mensalmente os relatórios gerenciais e técnicos listados na tabela 11, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados.

Tabela 11 - Relatórios

Relatório	Informações Obrigatórias
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	Período de faturamento mensal.
	Indicadores de nível de serviço e de desempenho, conforme descrito nas Tabelas 13 – Pontuação Acumulável e 12 – Mecanismo de Comunicação, em consonância com a tabela 14.3 por incidência.
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI	Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais (ANEXO VI - Ambiente TIC), de acordo com a determinação da CONTRATANTE.
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração.
	Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro, segundo ou terceiro nível).
	Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada.
	Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período.
	Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.
Relatório mensal de ocorrência e não-conformidades no ambiente de TI	Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período.
	Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.

9.63. Entregar o Acordo de nível de serviço conforme Anexo V, do Edital, definido em relatórios conforme tabela 11 para a medição dos indicadores de nível de serviço, até terceiro dia útil do mês.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 10.1. Permitir acesso a todas as dependências da CONTRATANTE necessárias a prestação do serviço mediante autorização prévia.
- 10.2. Cumprir todas as normas e condições do presente Edital e seus anexos.
- 10.3. Fornecer todas as informações ou esclarecimentos e condições necessárias à plena execução do contrato a ser celebrado.
- 10.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratual.
- 10.5. Designar responsável para o acompanhamento e fiscalização da execução do objeto contratual.
- 10.6. Estabelecer normas e procedimentos de acesso às suas instalações para a execução de serviços.
- 10.7. Informar a contratada de atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados.
- 10.8. Comunicar formalmente qualquer anormalidade ocorrida na execução dos serviços pela Contratada.
- 10.9. Avaliar todos os serviços prestados pela Contratada.
- 10.10. Responsabilizar-se pelos pagamentos dos serviços prestados pela Contratada mediante a apresentação de Nota Fiscal.
- 10.11. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 10.12. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos recursos eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- 10.13. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste instrumento.
- 10.15. Avaliar Relatório de Serviços Executados pela Contratada, observando os indicadores e metas de nível de serviço alcançados.
- 10.16. Homologar os serviços prestados constantes das ordens de serviço, após a aferição da aderência às especificações e da qualidade dos serviços, atestando as respectivas faturas.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 11.1. Em caso de atraso injustificado no cumprimento de prazos previstos, nos casos de retardamento, de falha na execução do contrato, inexecução total ou parcial do Contrato, ou

execução em desacordo com as especificações, por dolo ou culpa exclusiva da Contratada, ficará essa sujeita às seguintes penalidades, garantida a prévia defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da notificação pela CONTRATANTE, sem prejuízo da aplicação do disposto nos artigos 86 e 87 da Lei 8.666/1993:

11.1.1. Advertência por escrito;

11.1.2. Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução parcial de serviço ou descumprimento de obrigação contratual;

11.1.3. Multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

11.1.4. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a dois anos; e

11.1.5. 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 autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a CONTRATANTE e pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior.

11.2. No caso de a Contratada não executar, total ou parcialmente, qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação, ensejar o retardamento da execução do objeto, fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste contrato, do ressarcimento de danos e das demais cominações legais.

11.3. As sanções de advertência, bem como de impedimento para licitar e contratar com a Administração Pública, poderão ser aplicadas à Contratada juntamente com as multas convencionais e de mora, descontando-as dos pagamentos a serem efetuados.

11.4. A sanção de advertência consiste em uma comunicação formal ao fornecedor, após a instauração do processo administrativo sancionador, advertindo-lhe sobre o descumprimento de obrigação legal assumida, cláusula contratual ou falha na execução do serviço ou fornecimento, determinando que seja sanada a impropriedade e, notificando que, em caso de reincidência, sanção mais elevada poderá ser aplicada.

11.5. Caso a Contratada não inicie a execução dos serviços quando convocada e nas condições avançadas, ficará sujeita à multa de mora de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) sobre o valor total da contratação, por dia de atraso injustificado, limitada sua aplicação até o máximo de 10 (dez) dias. Após o 10º (décimo) dia os serviços poderão, a critério da Administração, não mais ser aceitos, configurando-se, nesta hipótese, a inexecução total do contrato, com as consequências previstas em lei, no ato convocatório e neste instrumento contratual.

11.6. Será configurada a inexecução parcial do contrato, com as consequências previstas em lei e neste instrumento contratual, caso os limites máximos para aplicação de multa de mora sejam extrapolados. No caso dos elencados na Tabela de Infrações, a inexecução parcial estará configurada nos casos de a Contratada:

11.6.1. A não conformidade ao Plano de Transição dos Serviços, determinado neste termo de referência, contendo cronograma com todas as atividades a serem desenvolvidas, prazos, esforços, análise de riscos, responsabilidades e entregáveis fora do prazo final estipulado, com atraso de 1 (um) dia útil após o prazo determinado.

11.6.2. Deixar de finalizar o serviço no prazo estabelecido na Ordem de Serviço com atraso acima de 01 (um) dia na prestação dos serviços, salvo em caso de justificativa prévia.

11.6.3. Deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato após 1 (um) dia corrido contado da data da ordem de serviço.

11.6.4. Deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no contrato por 1 (um) dia seguido.

11.6.5. No caso do cometimento das infrações elencadas nos subitens “11.6.1 ao 11.6.4” acima, a Contratada poderá ser sancionada com multa de até 5% no valor do contrato.

11.6.6. A falha na execução do contrato estará configurada quando a Contratada enquadrar-se em pelo menos uma das infrações previstas na tabela 14.3, respeitada a graduação de infrações conforme tabela 14.1- Grau de Infração, e alcançar o total de 20 (vinte) pontos, cumulativamente durante a vigência do contrato.

11.6.7. No caso de atraso na apresentação da garantia contratual ou de sua complementação por período superior ao previsto no item 11 - Da Garantia de Execução, do Edital, o percentual de multa convencional será aplicado sobre o valor total da garantia.

11.7. Na aplicação das penalidades previstas neste item, a autoridade competente poderá se valer dos princípios da proporcionalidade, da razoabilidade, e da prevalência e indisponibilidade do interesse público, em decorrência de circunstâncias fundamentadas em fatos reais e comprovados.

11.8. A Contratada, quando não puder cumprir os prazos estipulados para a execução dos serviços, total ou parcialmente, deverá apresentar justificativa por escrito, até as 12:00h do dia útil anterior ao término do prazo para execução, devidamente comprovada em documento contemporâneo à sua ocorrência, acompanhada de pedido de prorrogação, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições deste contrato, ou que impeça a sua execução, por fato ou ato de terceiro reconhecido pela Administração.

11.9. A demanda iniciada não poderá ser interrompida para atendimento a novas atividades recebidas que surjam em paralelo.

11.10. O não cumprimento de um ou vários indicadores do ANS ocasionará a aplicação de sanções administrativas, conforme item 29 deste Termo de Referência. É necessário que os relatórios apresentados contemplem informações que sirvam ao Contratante como subsídios para averiguação dos acordos de nível de serviços.

11.11. A Contratada não poderá, a partir do início da atividade, interrompê-la em detrimento de outra atividade, salvo por solicitação da CONTRATANTE ou em casos de emergência devidamente justificada.

11.12. Se a Contratada não recolher o valor da multa que lhe for aplicada, dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da intimação para o pagamento, a importância será descontada automaticamente, ou cobrada judicialmente, consoante o § 3º do art. 86 e § 1º do art. 87 da Lei nº 8.666/1993, acrescida de juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês.

11.13. A CONTRATANTE promoverá o registro no SICAF de toda e qualquer penalidade imposta à Contratada.

11.14. Fica estabelecido que os casos omissos serão resolvidos entre as partes contratantes, respeitados o objeto do presente contrato, a legislação e demais normas reguladoras da matéria, em especial as Leis nº 8.666/1993 e nº 10.520/2002, aplicando-lhe, quando for o caso, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições do Direito Privado.

11.15. A aplicação de quaisquer 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 8.666/1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

11.16. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

11.17. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela de pontuação acumulável, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviços mínimos definidos (Anexo V – ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO), do Edital.

**Tabela 13 - Pontuação Acumulável**

<b>Redução de 2%(dois por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 10 (dez) pontos acumulados no período de faturamento</b>	
<b>Indicador de nível de Serviço</b>	<b>Pontuação Acumulável</b>
INS01	10 pontos por ocorrência
INS02	0,5 ponto por chamado com INS não atendido
INS03	5 pontos para cada ocorrência
INS04	0,5 ponto por chamado com INS não atendido
INS05	10 pontos para cada ocorrência

INS06	10 pontos para cada ocorrência
INS07	2 pontos para cada ocorrência
INS08	5 pontos para cada ocorrência
INS09	5 ponto por chamado tratados sem sucesso
INS10	1 ponto para cada ocorrência de usuário insatisfeito
INS11	5 pontos por chamado não tratado no período
INS12	5 pontos para cada requisição não tratada
INS13	5 pontos para cada incidente não tratado
INS14	10 pontos para cada problema não solucionado
INS15	0,5 ponto por chamado fechado sem a validação do usuário
INS16	2 pontos por chamado fechado sem a indicações das ações tomadas
INS17	10 pontos para cada chamado reaberto para novo atendimento
INS18	5 pontos por cada chamado não atendido no dia
INS19	10 pontos para cada 1% dos processos de gerenciamento de incidente e problema não implantados no mês
INS20	10 pontos por cada chamado não atendido para a prioridade ALTA
INS21	5 pontos por cada chamado não atendido para a prioridade MÉDIA
INS22	2 pontos por cada chamado não atendido para a prioridade BAIXA
INS23	2 pontos para cada 1 minuto fora da meta
INS24	10 pontos para cada 1% fora do percentual de Implantação
INS25	5 pontos para cada inconsistência no registro encontrada
INS26	5 pontos para cada 1 minuto fora da meta
INS27	5 pontos para cada 1% fora do percentual
INS28	2 pontos para cada 1% fora da meta
INS29	20 pontos para cada 1% fora do percentual de Disponibilidade
INS30	20 pontos para cada 1% fora do percentual de Disponibilidade

11.18. Além dos indicadores acima, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço (infrações) determinadas na tabela por incidência, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução determinados durante o período de Estabilização de Serviços. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, definidas na seção referente às Sanções Administrativas.

11.19. A falha na execução do contrato estará configurada quando a Contratada enquadrar-se em pelo menos uma das infrações previstas na tabela 14.3, respeitada a graduação de infrações conforme tabela 14.1- Grau de Infração, e alcançar o total de 20 (vinte) pontos, cumulativamente durante a vigência do contrato.

**Tabela 14.1 - Grau de Infração**

GRAU DA INFRAÇÃO	PONTOS DA INFRAÇÃO
------------------	--------------------

1	2
2	3
3	4
4	5
5	8
6	10

11.20. Pelo descumprimento das obrigações contratuais a Administração poderá aplicar multas, conforme graduação da Incidência, tabela 14.3, e o seu valor está relacionado ao grau correspondente, tabela 14.2.

**Tabela 14.2 - Tabela por correspondência**

GRAU	CORRESPONDÊNCIA (R\$)
1	300,00
2	500,00
3	700,00
4	900,00
5	2.000,00
6	5.000,00

**Tabela 14.3 - Tabela por Incidência**

Item	Infrações	Grau	Incidência
1.	Permitir a presença de recursos profissionais não uniformizado, mal apresentado e/ou sem crachá.	1	Por ocorrência
2.	Manter recursos profissionais sem qualificação para a execução dos serviços.	1	Por dia
3.	Executar serviço incompleto, paliativo, provisório como por caráter permanente, ou deixar de providenciar recomposição complementar.	2	Por ocorrência
4.	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratados.	6	Por dia e por tarefa designada
5.	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes.	3	Por ocorrência
6.	Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato.	4	Por ocorrência
7.	Recusar a execução de serviço determinado pela Fiscalização, sem motivo justificado.	5	Por ocorrência, por dia
8.	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	6	Por ocorrência

9.	Retirar das dependências da CONTRATANTE quaisquer equipamentos ou materiais de consumo previstos em contrato, sem autorização prévia.	1	Por item e por ocorrência
10.	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada.	1	Por item e por ocorrência
11.	Deixar de cumprir determinação da Fiscalização para controle de acesso de seus funcionários.	1	Por ocorrência
12.	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da Fiscalização.	2	Por ocorrência
13.	Deixar de manter, nas dependências da CONTRATANTE, um preposto pelo gerenciamento dos serviços, para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato junto à CONTRATANTE.	6	Por ocorrência
14.	Deixar de apresentar notas fiscais discriminando preço e quantidade dos serviços realizados mensalmente.	4	Por ocorrência
15.	Deixar de entregar ou apresentar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida por força do contrato.	2	Por ocorrência e por dia
16.	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela unidade fiscalizadora.	3	Por item e por ocorrência
17.	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do Solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	5	Por ocorrência
18.	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	6	Por ocorrência de Indicador manipulado
19.	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	5	Por ocorrência
20.	Causar qualquer dano aos equipamentos da CONTRATANTE por motivo de imperícia a execução das atividades contratuais.	4	Por ocorrência

21.	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	1	Por ocorrência e por dia
22.	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela CONTRATANTE.	5	Por ocorrência
23.	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança da CONTRATANTE.	6	Por ocorrência
24.	Deixar de comunicar a CONTRATANTE da substituição de recursos responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	1	Por ocorrência
25.	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	5	Por ocorrência
26.	Permitir que violações de segurança afetem ou causem Indisponibilidade dos sistemas da CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	6	Por ocorrência
27.	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	1	Por dia de atraso
28.	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no Prazo determinado em comum acordo.	1	Por dia de atraso
29.	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	3	Por ocorrência
30.	Deixar de manter atualizadas as bases de conhecimento de resolução de incidentes/problemas	3	Por ocorrência
31.	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	3	Por ocorrência

32.	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a CONTRATANTE.	3	Por ocorrência
33.	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	3	Por ocorrência
34.	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da Identidade de usuários de TI.	1	Por ocorrência
35.	Deixar de operar e monitorar pro ativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	3	Por ocorrência
36.	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	3	Por ocorrência
37.	Deixar de realizar o controle e a programação de processo de mudança, e a avaliação de impacto, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	3	Por ocorrência
38.	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	3	Por ocorrência
39.	Deixar de participar, sem justificativa a tempo, de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI da CONTRATANTE.	1	Por ocorrência
40.	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela Contratada.	5	Por ocorrência
41.	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	5	Por ocorrência
42.	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações da CONTRATANTE, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	6	Por ocorrência
43.	Permitir que o recurso alocado em uma tarefa demandada realize outras tarefas que surjam em paralelo.	4	Por ocorrência
44.	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no Edital e Termo de Referência.	5	Por ocorrência

45.	As reincidências, após formalmente notificadas pela CONTRATANTE, serão pontuadas em dobro.	5	Por ocorrência e por dia
46.	Deixar de apresentar documentação solicitada pelos Fiscais, sem justificativa ou acordo prévio, no prazo máximo de 20 horas ou de 2 horas no caso de acordo.	3	Por ocorrência
47.	Deixar de atingir a meta especificada nos itens 29 e 30 do ANEXO V - Acordos de Nível de Serviços.	3	Por dia de atraso no cumprimento da meta

Observação: Constatada a inviabilidade prática do uso de tabelas (na forma acima especificada), alternativamente, poder-se-á adotar o seguinte:

11.20.1. Se o valor a ser pago à Contratada não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual.

11.20.2. Se os valores das faturas e da garantia forem insuficientes, fica a Contratada obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.

11.20.3. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela Contratada à CONTRATANTE, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

11.20.4. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação do CONTRATANTE.

11.21. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo IV - Guia de Fiscalização dos Contratos de Terceirização da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008 e alterações posteriores aplicável no que for pertinente à contratação

## 12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - RESCISÃO

12.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, Anexo I do Edital.

12.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

12.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

12.4.1. balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

12.4.2. relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.4.3. indenizações e multas.

### **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - VEDAÇÕES**

13.1. É vedado à CONTRATADA:

13.1.1. caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

13.1.2. interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - ALTERAÇÕES**

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

### **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOS CASOS OMISSOS**

15.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

### **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - PUBLICAÇÃO**

16.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

### **17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - FORO**

17.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária do Rio de Janeiro - Justiça Federal.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

....., ..... de..... de 20.....

\_\_\_\_\_  
Representante legal da CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
Representante legal da CONTRATADA  
NOME:



CPF:

TESTEMUNHAS: