



## TERMO DE REFERÊNCIA

(Contratação por Pregão, incluindo SRP – Sistema de Registro de preços)

### INTRODUÇÃO

O Termo de referência é o documento elaborado a partir do Estudo Técnico Preliminar da Contratação, e deve conter os elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado, para caracterizar o objeto da licitação.

Elaborado de acordo com o Art. 12 da Instrução Normativa nº 01, de 04 de abril de 2019, emitida pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (IN SGD nº 01/2019), o Termo de Referência deve ser juntado aos autos do processo administrativo após aprovação do documento Estudo Técnico Preliminar.

É obrigatório o uso do tipo documental "Termo de referência" quando a contratação for realizada por Pregão (incluindo SRP – sistema de registro de Preços). Para contratação por Dispensa de licitação ou Inexigibilidade ou outras modalidades tradicionais, deve-se utilizar o tipo documental "Projeto Básico".

## 1 OBJETO

Contratação de serviços técnicos continuados de suporte técnico a usuários, sustentação da infraestrutura da tecnologia da informação e comunicações (TIC), serviços especializados e implementação de melhorias contínuas para o Ministério das Comunicações (MCom).

## 2 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

A pretensão contratual envolve a realização de procedimento licitatório regular para seleção de empresa para o prestação de serviços técnicos continuados de suporte técnico a usuários, sustentação da infraestrutura da tecnologia da informação e comunicações, serviços especializados e implementação de melhorias contínuas para atendimento das demandas da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação do Ministério das Comunicações (MCom), de acordo com as especificações constante neste TERMO DE REFERÊNCIA.

Lote	Item	Descrição do Serviço	CATSER	Quantidade	Unidade
1	1	Central de Serviços composta de Serviços Técnicos Especializados para execução continuada de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações	26980	12	meses

2	Serviços Especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação para prestação sob demanda de serviços técnicos de mapeamento/revisão de processos e consultoria ITIL, e consultoria especializada em gerenciamento de projetos, infraestrutura de TI, redes e segurança da informação.	26980	2000	HaSTE
---	---	-------	------	-------

## 2.1 Descrição Geral

A modalidade de prestação de serviço selecionada é a de pagamento de parcelas fixas mensais para os serviços continuados e o pagamento eventual de serviços especializados em HaSTE (horas de serviço técnico especializado).

Nesta forma de contratação, cada Ordem de Serviço (OS) é expedida contendo diretamente o valor nominal relativo aos serviços a serem executados para o período definido. Este montante consiste normalmente na média mensal do valor integral definido para o contrato, podendo haver, em alguns casos, variações em face de mudanças na quantidade de usuários e/ou no ambiente computacional, dentro de um intervalo de tolerância.

Ao final do período, realiza-se a apuração dos quantitativos de chamados executados e dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato, bem como a verificação das possíveis retenções devidas ao desatendimento dos padrões de qualidade e às possíveis penalidades cabíveis, calculando-as sobre o valor nominal estipulado na respectiva OS.

Por fim, os valores relativos às retenções e penalidades são descontados do valor original da OS, obtendo-se assim o valor líquido a pagar pelos serviços executados e demandados para a OS encerrada.

Adicionalmente, é previsto um item com mensuração e pagamento em HaSTE para serviços especializados que envolverão entre outras atividades a prospecção e implantação de novas tecnologias, serviços não rotineiros e/ou processos de gestão.

O objeto contempla os seguintes serviços:

- Implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico: remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC em uso na instituição, na sede do ministério em Brasília; e remoto nas unidades descentralizadas.
- Execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas;
- Recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, de incidentes e de problemas em todas as unidades listadas neste estudo;
- Serviço de sustentação do datacenter da sede da instituição em Brasília, compreendendo serviços de infraestrutura, segurança, armazenamento, rede de dados, serviços, aplicações e sistemas disponibilizados pela instituição; e
- Serviço de sustentação de infraestrutura de rede em uso.

## 2.2 Justificativa da Contratação

A CGTI, no cumprimento de sua missão institucional, é responsável por garantir os acordos de nível de serviço estabelecidos para o processamento ininterrupto dos programas e aplicativos que dão suporte às atividades fim do MCom, em especial os serviços de rede, processamento, correio eletrônico, acesso à Internet e atendimento ao usuário.

Tais serviços compõem o portfólio de soluções de tecnologia disponibilizado pelo MCom em face dos requerimentos próprios da atuação em política nacional de telecomunicações; política nacional de radiodifusão; serviços postais, telecomunicações e radiodifusão; política de comunicação e divulgação do Governo federal; relacionamento do Governo federal com a imprensa regional, nacional e internacional; convocação de redes obrigatórias de rádio e televisão; pesquisa de opinião pública; e sistema brasileiro de televisão pública.

Este ambiente necessita ser mantido e expandido em consonância com as diretrizes tecnológicas emanadas do Poder Executivo Federal, tornando-se cada vez mais crítica a necessidade de disponibilização de ambientes tecnológico para soluções de alta performance, com baixa incidência de defeitos, e baseadas nas melhores práticas de usabilidade, arquitetura e segurança da informação.

Dada a demanda de serviços de operação e evolução do ambiente de TI, gerido pela CGTI, o MCom deve valer-se da contratação de empresas especializadas em prestar serviços técnicos de tecnologia da informação, imprescindíveis para sustentação dos serviços de TI. No caso específico do serviço técnico especializado de TI que se pretende contratar, estes se circunscrevem na modalidade de serviços comuns de cunho continuado.

Amparado no art. 10, do Decreto-Lei nº 200/1967, e com o objetivo de concentrar esforços no gerenciamento, entendemos como melhor alternativa a contratação de uma empresa dotada dos recursos tecnológicos e humanos necessários para garantir a prestação dos serviços de TI, de acordo com os níveis de serviços exigidos e conforme os requisitos especificados.

### **2.2.1 Alinhamento aos instrumentos de planejamento institucionais**

A contratação pretendida encontra-se prevista no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do MCTIC, PDTIC 2020-2022 encontra-se alinhada aos objetivos estratégicos definidos no Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação, PETIC 2019-2022 (objetivos OE.TIC.02 “Entregar produtos e serviços que agreguem valor aos clientes” e OE.TIC.07 OE.TIC.07 “Garantir serviços e infraestrutura adequados às necessidades de TIC”).

### **2.2.2 Previsão no Plano Anual de Contratações**

A presente contratação está prevista no PAC 2021.

### **2.2.3 Relação entre demanda e necessidade**

Os quantitativos necessários tomaram por base em projeção de crescimento do número de usuários e nos serviços a serem implantados no MCom. A memória de cálculo consta no ETPC.

## 2.2.4 Resultados esperados

- Melhoria na qualidade dos serviços de TIC, tornando-os mais confiáveis para o suporte à execução da estratégia de negócio;
- Clareza na visão da atual capacidade da área de tecnologia da informação em entregar e suportar os serviços de TI demandados pelos usuários;
- Diminuição nos prazos de atendimento de incidentes, solução de problemas e execução de mudanças, associadas ao aumento da taxa de sucesso em tais processos;
- Melhor compreensão e controle dos custos, possibilitando o acompanhamento dos investimentos e a conciliação das despesas operacionais, bem como a cobrança dos serviços de TIC prestados aos usuários;
- Priorização das ações de melhoria nos serviços, de acordo com as necessidades de atendimento dos níveis de serviços acordados com os usuários;
- Aumento da disponibilidade dos serviços;
- Melhoria no padrão de atendimento ao usuário de TIC, o que permitirá maior eficiência nas atividades dos colaboradores que dependam destes recursos;
- Condições para que o Ministério tenha uma TIC mais estratégica, mantendo seus servidores desempenhando atividades de planejamento, gestão e controle;
- Maior controle e garantia da qualidade do serviço, devido à vinculação de pagamento à obtenção de resultados através da utilização de níveis mínimos de serviço.

## 2.2.5 Parcelamento da Solução de TIC

Quanto ao **LOTE ÚNICO**, o Tribunal de Contas da União, no Acórdão nº 732/2008, se pronunciou no sentido de que "a questão da viabilidade do fracionamento deve ser decidida com base em cada caso, pois cada obra tem as suas especificidades, devendo o gestor decidir analisando qual a solução mais adequada no caso concreto".

Portanto, ao se licitar por grupo único, cabe ao administrador analisar por meio dos setores técnicos acerca da viabilidade técnica e econômica de dividir-se o objeto licitatório, pois segundo Justen Filho, "a obrigatoriedade do fracionamento respeita limites de ordem técnica e econômica. Não se admite o fracionamento quando tecnicamente isso não for viável ou, mesmo, recomendável. O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. (...) a unidade do objeto a ser executado não pode ser destruída através do fracionamento". Esclarece-nos Carvalho Carneiro acerca do conceito de viabilidade técnica e econômica, informando que "a viabilidade técnica diz respeito à integridade do objeto, não se admitindo o parcelamento quando tal medida implicar na sua desnaturação, colocando em risco a satisfação do interesse público em questão".

Nesse sentido, o grupo único é mais satisfatório do ponto de vista da eficiência técnica, por manter a qualidade da Solução de TIC, haja vista que o gerenciamento permanece todo o tempo a cargo de uma gestão centralizada.

Por se tratar de uma solução de serviços integrados, é fundamental para a garantia da qualidade do serviço, que sejam executados por um mesmo fornecedor, visando otimizar custos e reduzir o tempo de atendimento. A adjudicação do objeto desta contratação à empresas distintas, além de aumentar seu custo administrativo, abre margem para que as empresas deixem de prestar o serviço contratado.

## **2.2.6 Alinhamento com a Política de Governança Digital (Dec 8638/2016)**

*Não se aplica*

## **2.2.7 Integração com Plataforma de Cidadania Digital (Dec 8936/2016)**

*Não se aplica*

# **4 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

## **4.1 Descrição do ambiente atual**

Com a edição da Medida Provisória nº 980, de 10 de junho de 2020, o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) foi desmembrado em 2 (dois) ministérios: Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI) e Ministério das Comunicações (MCom).

Até que o MCom esteja estruturado, foi publicada a Portaria interministerial nº 3.473/2020 que prevê que o MCTI preste serviço de apoio administrativo, operacional por 270 (duzentos e setenta dias) ao Ministério das Comunicações, a contar de 11 de setembro de 2020, ou seja, a Diretoria de Tecnologia da Informação do MCTI proverá todo apoio necessário ao Ministério recém-criado. A presente contratação visa proporcionar a independência tecnológica do MCom.

Em 14 de agosto de 2020, foi publicado o Decreto nº 10.462/2020 que aprovou a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério das Comunicações.

(...) VII - propor políticas e diretrizes referentes ao planejamento, à implementação e à manutenção das atividades relativas à governança de tecnologia da informação;

VIII - planejar as contratações e as aquisições relativas à tecnologia da informação do Ministério;

IX - participar da elaboração e do acompanhamento do orçamento relativo às atividades de tecnologia da informação;

X - direcionar o desenvolvimento de planos, programas, ações, métodos, projetos e processos de governança de tecnologia da informação para o Ministério;

XI - promover a articulação, a cooperação técnica e o intercâmbio de experiências e informações com os órgãos centrais dos sistemas de tecnologia da informação;

XII - promover a articulação com os órgãos responsáveis pela governança e pelo controle de tecnologia da informação, dos sistemas federais de planejamento e de controle interno;

XIII - informar, orientar e supervisionar as unidades do Ministério quanto ao cumprimento das normas de segurança da informação aplicadas à tecnologia da informação e das normas técnicas de tecnologia da informação;

XIV - prestar apoio técnico às demais unidades do Ministério na implantação de sistemas de informação, inclusive por meio da proposição de normas de utilização dos recursos computacionais que envolvam a governança de tecnologia da informação;

XV - planejar, desenvolver, implantar e manter os sistemas de informação necessários ao funcionamento do Ministério;

XVI - planejar, coordenar e controlar redes locais e de longa distância; e

XVII - propor a escolha e a implementação de metodologias, sistemas, plataformas e bases tecnológicas a serem adotadas pelo Ministério.

## **4.2 Especificações técnicas detalhadas da solução de TIC**

### **4.2.1 Requisitos obrigatórios (negócio)**

A presente contratação pretendida permitirá:

- Atender às demandas registradas no PAC 2021;
- Assegurar atendimentos aos usuários e infraestrutura de TIC;
- Prover recursos necessários ao perfeito desenvolvimento das atividades de TIC no MCOM;
- Prover recursos necessários para atendimento das demandas de telefonia IP.

### **4.2.2 Requisitos legais**

Na elaboração deste documento foram observadas as seguintes fontes legais e normativas:

- Lei Federal nº 8.666/1993: institui normas gerais para licitações e contratos na Administração Pública e dá outras providências;
- Lei Federal nº 10.520/2002: institui a modalidade de licitação denominada pregão eletrônico para aquisição de bens e serviços comuns e dá outras providências;
- Lei Federal nº 12.846/2013: dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências;
- Lei Complementar nº 123/2006: institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, e dá outras providências;
- Decreto nº 7.174/2010: regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;
- Decreto nº 7.579/2011: dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISPI, do Poder Executivo federal;
- Decreto 7.746/2012: regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a

Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública – CISAP;

- Decreto nº 8.420/2015: regulamenta a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira e dá outras providências;
- Decreto nº 10.024/2019: regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;
- Instrução Normativa SEGES nº 73, de 05 de agosto de 2020: dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;
- Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017: dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;
- Instrução Normativa SEGES/ME nº 01, de 10 de janeiro de 2019: dispõe sobre Plano Anual de Contratações de bens, serviços, obras e soluções de tecnologia da informação e comunicações no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional e sobre o Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações;
- Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 4 de abril de 2019: dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal; e
- Instrução Normativa SGD/ME nº 02, de 4 de abril de 2019: Regulamenta o art. 9º-A do Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011, e o art. 22, § 10 do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, e dispõe sobre a composição e as competências do Colegiado Interno de Referencial Técnico;
- Instrução Normativa nº 03, de 26 de abril de 2018: dispõe sobre regras de funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, no âmbito do Poder Executivo Federal;
- Portaria MPDG nº 20, de 14 de junho de 2016, que dispõe sobre orientações para contratação de soluções de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

O objeto da pretendida contratação NÃO incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da IN SGD/ME nº 1/2019, transcritos abaixo:

*"Art. 3º Não poderão ser objeto de contratação:*

*I - mais de uma solução de TIC em um único contrato, devendo o órgão ou entidade observar o disposto nos §§ 2º e 3º do art. 12; e*

*II - o disposto no art. 3º do Decreto nº 9.507, de 2018, inclusive gestão de processos de TIC e gestão de segurança da informação.*

*Parágrafo único. O apoio técnico aos processos de gestão, de planejamento e de avaliação da qualidade das soluções de TIC poderá ser objeto de contratação, desde que sob supervisão exclusiva de servidores do órgão ou entidade.*

*Art. 4º Nos casos em que a avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC seja objeto de contratação, a contratada que provê a solução de TIC não poderá ser a mesma que avalia, mensura ou apoia a fiscalização."*

Cabe também registrar que o presente Termo de Referência foi elaborado a partir da observação dos guias, manuais e modelos publicados pelo órgão central do SISP em consonância com o §2º do art. 8º da Instrução Normativa nº 01/2019/SGD/ME, o qual estabelece:

*"§ 2º As contratações de soluções de TIC devem atender às normas específicas dispostas no ANEXO e observar os guias, manuais e modelos publicados pelo Órgão Central do SISP."*

#### 4.2.3 Requisitos tecnológicos (funcionais e técnicos)

A solução pretendida é composta de duas partes: uma continuada de serviços técnicos de suporte técnico a usuários e sustentação da infraestrutura da tecnologia da informação e comunicações, incluindo telefonia IP, remunerada mensalmente de acordo com o alcance de metas estabelecidas; outra de serviços especializados, remunerada sob demanda, sem obrigatoriedade de consumo.

A Central de Serviços representa a parte continuada do serviço e deverá atuar como ponto central de contato com os usuários, através dos registros de abertura de chamados por meios computacionais ou telefônicos, e abrangerá todas as unidades do MCom, conforme os critérios estabelecidos, sendo organizada em 3 (três) níveis de atendimento e serviços especializados.

Descrição dos níveis de atendimento e serviços especializados:

Item	Descrição	Local de Prestação do Serviço	Tipo de Atendimento
1	Central de Serviços	Nível I - Service Desk	Contratada
		Nível II - Serviço de Suporte Técnico ao Usuário - Hardware, Software e Telecomunicações	MCom
		Nível III - Serviços de Infraestrutura de Redes	MCom ou contratada
			Atendimento por telefone e ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC
			Atendimento remoto/presencial
2	Serviços Especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação	Horas de Serviço Técnico Especializado (HaSTE)	MCom ou contratada
			Sob demanda

Os serviços de atendimento do nível I serão prestados nas dependências da CONTRATADA.

O atendimento presencial e/ou remoto pretendido no nível II será prestado nas dependências do MCom, sendo que atendimentos remotos serão efetuados apenas na rede interna do Ministério.

O atendimento presencial e/ou remoto pretendido no nível III será prestado nas dependências do MCom ou remotamente, dependendo das especificidades de cada tarefa.

O serviço de monitoramento da infraestrutura de TIC será prestado em estrutura de NOC (Network Operations Center/Centro de Operações de Rede) nas dependências da CONTRATADA, que deverá garantir sua disponibilidade, inclusive de conectividade.

O atendimento por demanda, em unidades de Horas de Serviço Técnico Especializado (HaSTE) será prestado nas dependências do MCom ou remotamente, dependendo do que for acordado nas Ordens de Serviços (OSs) solicitadas.

O horário de funcionamento do MCom é de 08h às 20h, de segunda a sexta-feira.

O horário de prestação do serviço de sustentação da infraestrutura será o mesmo horário de funcionamento do MCom, excetuando os chamados que gerem indisponibilidade dos serviços, que devem ser atendidos em regime de escala de 24x7.

O monitoramento da infraestrutura e serviços (NOC) será realizado em escala de 24x7.

Não haverá remuneração adicional do MCom à CONTRATADA no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas.

Em caráter excepcional, no decorrer do contrato, podem ocorrer situações que demandem, por um período determinado, um esforço maior da CONTRATADA, se estendendo para fora do horário normal de expediente informado, durante as madrugadas, em finais de semana ou em feriados, sem ônus adicional para o MCom.

1. Tal necessidade poderá se dar em razão de atividades que demandem alterações da estrutura instalada ou que possam gerar impacto no funcionamento da empresa e/ou de seus sistemas de negócio:
  1. Se a demanda for previsível, como (lista não-exaustiva) manutenções evolutivas ou preventivas, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, realização de treinamentos ou troca de desktops para uma quantidade elevada de usuários, o MCom irá envidar esforços para comunicar o fato à contratada, com antecedência, para que ela se prepare para atender uma maior demanda.
  2. Se a demanda for imprevisível, para atendimento de demandas urgentes, como (lista não-exaustiva) incidentes de segurança, resolução e depuração de erros críticos em parte considerável do parque, não há como comunicar a CONTRATADA com antecedência.
2. Em ambos os casos a CONTRATADA estará vinculada aos respectivos níveis de serviço, mesmo com a demanda excepcional.

Os custos relacionados à disponibilidade de profissionais (sobreviço ou plantão) para a execução de atividades em horário extraordinário devem ser previstos na composição da proposta da LICITANTE. Assim, a execução de demandas fora do horário padrão de atendimento presencial não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração dos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de ônus adicionais o MCom.

Visão geral dos níveis de atendimento:

O Nível I – Service Desk deverá ter conhecimentos básicos para atendimento a requisições de serviços, incidentes e elucidação de problemas e dúvidas consideradas simples e deverá gerenciar/acompanhar todo o ciclo de vida do chamado, bem como abertura e acompanhamento de ordens de serviço para outros fornecedores de equipamentos e serviços (em garantia ou não) nas dependências do MCom, sendo responsável por manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento do mesmo.

O Nível II poderá, a critério do MCom, realizar os atendimentos de forma remota, sendo o seu acesso através da rede do MCom, devendo nos demais casos realizar os atendimentos de forma presencial. O Nível II deverá contar também com profissionais dedicados exclusivamente à prestação de suporte técnico aos usuários especiais do MCom.

O Nível III deverá gerenciar e administrar os serviços de infraestrutura de TIC sustentando sua operação dentro dos níveis de serviço acordados e, quando necessário, apoiar na solução dos chamados em atendimento pelo nível II quando o problema estiver correlacionado com a Infraestrutura de TIC.

Caso sejam constatados problemas em equipamentos ou serviços em garantia do MCom, caberá à CONTRATADA realizar a abertura de chamado junto aos fornecedores e realizar o seu acompanhamento até a resolução do problema, mantendo a CGTI informada dos procedimentos adotados para resolução dos problemas.

#### **4.2.3.1 Requisitos de arquitetura tecnológica, composta de hardware, software, padrões de interoperabilidade, linguagens de programação, interfaces, dentre outros:**

A CONTRATADA, sempre que necessário, deve tornar disponível acesso remoto ao sistema de telefonia utilizado para execução dos serviços de telessuporte, para uso do MCom no processo de acompanhamento e verificação de qualidade. Esse sistema deverá:

Ser capaz de registrar o tempo que o usuário passa em espera antes do atendimento.

Possibilitar a gravação de todos os atendimentos efetuados (gravação das telas de atendimento juntamente com as conversas telefônicas) de forma a visualizar os procedimentos de atendimento do agente no momento da conversação. As gravações deverão ser armazenadas e estar disponíveis para consulta pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias úteis.

Permitir a servidores do MCom o acesso direto e imediato às gravações para fins de averiguação do atendimento.

Para cada gravação deverá ser criado um registro no banco de dados do sistema, fazendo a relação entre o conteúdo do áudio e os dados da chamada propriamente ditos.

Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta de requisições de serviços e gestão de TIC, atendendo aos seguintes requisitos:

<b>GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI</b>
Possuir mecanismo de integração com LDAP, inclusive para controle de acesso.
Possuir mecanismo de login unificado (Single Sign-on).
Possuir acesso web para todos seus módulos.

Possibilitar a personalização de suas funcionalidades, seja utilizando recursos nativos da ferramenta ou por meio de codificação em linguagens de programação, por exemplo.
Possibilitar o desenvolvimento de integrações com outras aplicações através de WebServices, protocolos ou APIs padrões de mercado.
Possuir integração com servidores de e-mail para o envio de notificações para usuários finais e equipes de suporte.
Possibilitar a criação de templates de e-mails para envio.
Possuir página de início (home page) configurável para a seleção de painéis e Dashboard previamente disponibilizados.
Possuir mecanismo nativo para segurança e segregação de informações, impedindo que usuários tenham acesso a registros que não estão sob sua responsabilidade.
Possibilitar que o usuário tenha visibilidade dos registros abertos, de acordo com o grupo e perfil do profissional, mesmo que não esteja sob sua responsabilidade.
Possuir solução de BI para a criação de relatórios, inclusive para acesso web.
Possuir funcionalidade para definição de workflows em itens de trabalho (problemas, incidentes, ordens de serviço).
Possuir interface de consulta ao histórico de alterações dos itens de trabalho (problemas, incidentes, ordens de serviço).
Possuir interface para o registro de esforço (apropriação) nas atividades, mantendo o histórico de quantas horas foram gastas por dia em cada atividade.
Permitir a criação de dashboards customizados para grupos de usuários ou usuários individuais.
Prover mecanismo para notificação por e-mail das alterações nos itens de trabalho (problemas, incidentes, ordens de serviço).
Permitir a inclusão de capturas de tela nos itens de trabalho (problemas, incidentes, ordens de serviço.).

Permitir a impressão de um item de trabalho ou de uma consulta de itens de trabalho (problemas, incidentes, ordens de serviço).

Permitir que as pessoas utilizem a ferramenta para trocar informações sobre as atividades, minimizando a troca de e-mails.

Permitir abertura de Chat para troca de informação entre equipe técnica, incluindo suporte a troca de arquivos.

Possuir segurança de, no mínimo, 128-bit com SSL-Secure.

Possuir nativamente a funcionalidade de controle remoto.

Prover Suporte para o Gerenciamento de Softwares.

Realizar o inventário de hardware, software e informações de conexão de rede dos dispositivos como computadores, servidores, switches, roteadores e impressoras.

Possuir certificação PinkVerify™ 2011 toolsets dos seguintes processos da biblioteca ITIL

V.3: Incident Management; Problem Management; Change Management; Request Fulfillment Management; A comprovação desses itens será realizada por meio da apresentação de certificado original válido emitido pela entidade Pink Elephant, por sua cópia autenticada ou por visita ao site eletrônico da entidade certificadora, no qual deverá constar a ferramenta e a categoria de selo de certificação.

### **Gerenciamento de Requisições de Serviços e Console de Usuário Final**

Prover solução visual de Desenho de Fluxos de Processos.

Possibilitar a criação de requisições a partir de um registro de incidentes e mudança, gerando o relacionamento entre os registros.

Prover um fluxo de Aprovações.

Possibilitar o encaminhamento de aprovação para uma pessoa específica.

Suportar a abertura de requisições em nome de outra pessoa, ficando registradas as informações de ambos os profissionais, o solicitante original e a pessoa que realizou o registro.

Possibilitar a criação de um "questionário" para o levantamento de detalhes e informações necessárias para a realização do serviço requisitado.

Possibilitar que informações e anexos inseridos pelo usuário final sejam acessíveis pelo profissional de suporte responsável pela execução de atividade tendo em conta o relacionamento entre o registro único de acompanhamento da requisição e os demais registros componentes do fluxo.

Possibilitar ao usuário final a visualização do fluxo de atividades e do status de realização de cada atividade, assim como da solicitação como um todo.

Possuir a funcionalidade de pesquisa de satisfação com a utilização de questionário personalizado.

Possuir funcionalidade de inclusão de estimativa para o atendimento

### **Registros de Chamados para Gerenciamento de Serviços**

As soluções de registros de chamados de gerenciamento de serviços de TI devem estar nativamente integradas para gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de liberações e gerenciamento de ordens de serviço.

Devem prover visualização de barra de progresso com o status do andamento do processo.

Devem possibilitar a criação de regras de designação de responsável, utilizando como referência as categorizações do chamado, a estrutura organizacional do cliente e o site/localidade do ocorrido.

Devem possibilitar que relacionamentos entre registros de módulos de gerenciamento de serviços de TI sejam qualificados, de acordo com a característica desses relacionamentos, como "Relacionado", "Criado por", "Resolvido por", "Causado por", "Duplicado de", etc.

Devem possibilitar a criação de registros com inclusão de anexos.

O tamanho máximo do anexo deve ser limitado por configuração da solução.

**Gerenciamento de Conhecimento**

Deve possuir mecanismo que possibilite consultas rápidas.

Deve possuir mecanismo de controle de processo do ciclo de vida do conhecimento (rascunho, em avaliação, disponível, fora de uso, etc.).

Deve possuir mecanismo controle de versionamento do conhecimento.

Deve possuir mecanismo controle de acesso ao conhecimento, possibilitando que apenas grupos pré-definidos tenham acesso.

Deve permitir a importação de documentos existentes previamente.

**Gerenciamento de Acordos de Níveis de Serviços**

Deve permitir a personalização por projeto ou área.

Deve possuir integração com os registros de chamados de Gerenciamento de Serviços de TI.

Deve possuir Dashboard de análise de tendência de cumprimento de acordos realizadas.

**Painéis de Indicadores e Relatórios**

Deve permitir a criação de KPIs

Deve permitir a criação de queries interativas, através de interface web.

A ferramenta deve ser disponibilizada com licenciamento que possibilite que outras áreas/departamentos do Ministério, fora do âmbito da TIC, criem suas próprias áreas de solicitação, formulários e fluxos de atendimento (que não terão criação, personalização ou atendimento de SLA sob responsabilidade da contratada).

Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá manter o licenciamento da ferramenta por, pelo menos, mais 6 meses.

Cabe à CONTRATADA, modificar e/ou customizar, em um prazo máximo de 30 (trinta dias) corridos, a ferramenta para atender todos os requisitos aqui expostos sem ônus. O não cumprimento do prazo poderá ensejar multa de 1% sobre o valor da Fatura do mês corrente.

O MCom terá acesso total à ferramenta, de forma a realizar auditoria e aferir as informações nela registradas.

#### **4.2.3.2 Requisitos de projeto e de implementação, que estabelecem o processo de desenvolvimento de software, técnicas, métodos, forma de gestão, de documentação, dentre outros.**

A CONTRATADA deverá alimentar e manter atualizada toda a documentação gerada em decorrência da execução do contrato, inclusive rotinas e relatórios técnicos e gerenciais.

Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, a CONTRATADA deverá contemplar todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de 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, monitoramento e operação dos serviços.

A CONTRATADA deverá, na absorção das atividades, documentá-las.

Detalhar e repassar à CONTRATANTE todo o conhecimento técnico utilizado na implementação de serviços, produtos e processos, bem como da topologia física e lógica da rede do MCom.

Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado de atualização da documentação.

São de propriedade do MCom, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 111 da Lei 8.666/93, com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.

Para garantir os direitos de propriedade intelectual cabe a CONTRATADA:

Evitar documentos produzidos com logotipo da CONTRATADA;

Evitar sistemas com logotipo ou referências à CONTRATADA;

Proibir qualquer tipo de propaganda sem autorização prévia;

Evitar citar os contratos em palestras/apresentações.

A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei Federal nº 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o MCom e/ou para outra empresa por este indicada todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo MCom, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos do Ministério ou outra por ele indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

A CGTI do MCom poderá, a seu critério, alocar servidor(es) para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

Todo processo, serviço, base de dados, aprendizado e afins produzidos em decorrência da prestação dos serviços deverá gerar documentação técnica por parte da contratada e que será de propriedade do MCom.

#### **4.2.3.3 Requisitos de implantação, que definem o processo de disponibilização da solução em ambiente de produção, dentre outros.**

O Período de Transição Operacional (PTO) terá duração de até 30 (trinta) dias corridos e compreende o período decorrido da assinatura do contrato até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto a CGTI, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio;

Durante o PTO, o acesso às instalações da CGTI e demais locais de prestação de serviços será franqueado à CONTRATADA, podendo esta visitar as dependências físicas e, junto à prestadora de serviços, caso haja contrato ativo, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

A execução dos serviços de transição será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pelo MCom, que fará o acompanhamento das atividades com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao MCom, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade suavizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou sua interrupção.

Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 05 (cinco) dias corridos antes do início da prestação dos serviços. O plano deverá contemplar não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados, como também análise do ambiente e os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados.

O fim do do PTO pode ser antecipado, caso a CONTRATADA assim o desejar e cumprir os seguintes requisitos:

- Ter entregue Plano de Implantação dos Serviços pelo menos 05 (cinco) dias corridos antes do início da prestação dos serviços.
- Ter cumprido todas as exigências para o início do PAO.

O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, considerado como de estabilização, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.

A CONTRATADA deverá disponibilizar, até a data de início do Período de Adaptação Operacional (PAO):

- Ferramenta de Requisição de Serviço e Gestão de TIC já configurada com o Catálogo de Serviços inicial no ambiente do Ministério.
- Meios que viabilizem os acessos que venham a ser necessários a seus colaboradores remotos, respeitando as normas de segurança do MCom e boas práticas de mercado.
- Serviços de monitoramento da infraestrutura de TIC em estrutura de NOC (Network Operations Center/Centro de Operações de Rede) da CONTRATADA, garantindo sua disponibilidade, inclusive de conectividade.
- Totalidade de colaboradores de nível 1 e 2 já com todos os requisitos profissionais cumpridos e, pelo menos, 50% dos colaboradores de nível 3 já com todos os requisitos profissionais cumpridos.
  - Caso a contratada não entre com 100% dos colaboradores de nível 3 já com todos os requisitos profissionais cumpridos, terá 30 dias corridos da data de início da prestação dos serviços para fazê-lo.

A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte remoto (inclusive com fornecimento de ferramentas de software, se necessário) e presencial aos usuários de soluções de TIC em uso na instituição, na sede do ministério em Brasília

Atualmente, a sede do MCom está distribuída nos seguintes endereços:

Esplanada dos Ministérios, bloco R CEP 70044-900 Brasília-DF
Esplanada dos Ministérios, bloco R – Anexo CEP 70044-900 Brasília-DF

O MCom, na duração do contrato, pode acrescentar ou perder unidades consideradas sede, fato que não ensejará repactuação de valores de contrato desde que ainda se localizem em Brasília-DF.

A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte remoto (inclusive com fornecimento de ferramentas de software, se necessário) nas unidades descentralizadas, por intermédio da infraestrutura de telecomunicações do Ministério.

Atualmente, o MCom tem unidades descentralizadas em Goiás, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e São Paulo.

O MCom, na duração do contrato, pode acrescentar ou perder unidades descentralizadas, fato que não ensejará reajuste/repactuação de valores de contrato.

A CGTI poderá incluir nos indicadores de níveis de serviço novas atividades correlatas, bem como novos equipamentos adquiridos. Neste caso a CONTRATADA deverá suportar o novo cenário do MCom. As novas atividades devem atender aos indicadores correlatos de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos nessa contratação.

A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias ou no próprio Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pelo MCom, sem ônus adicional.

Toda requisição, demanda ou chamado será aberto via Central de Serviços através do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC ou por telefone, resguardado ao MCom o direito de alterar este procedimento, e deverá ser fechado pela própria Central de Serviços. A comunicação se dará, preferencialmente via ferramenta de controle de demanda, e nos demais casos via telefone, e-mail ou outro meio definido pelo MCom. Exige-se que os técnicos da CONTRATADA incluam todas as ações efetuadas

em cada atendimento no sistema de registro e acompanhamento de chamados do MCom. Exige-se, também, que haja processo recorrente para criação de roteiros de atendimento a partir das soluções registradas no sistema, para casos de demandas que sejam frequentes. Assim, mantém-se a informação relevante ao atendimento disponível em sistema interno do MCom, minimizando a dependência com a CONTRATADA.

As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo MCom. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

Para o 1º mês de execução contratual: 70% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

Para o 2º mês de execução contratual: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

Para o 3º mês de execução contratual: 90% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas; e

A partir do 4º mês de execução contratual: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.

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

90 (noventa) dias corridos após o fim do Período de Adaptação Operacional (PAO), a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:

A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos.

A metodologia de trabalho.

Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral.

Os documentos e os artefatos a serem gerados.

Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que o MCom retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TIC.

A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica do MCom.

O Plano de Transferência de Conhecimento (PTC) deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. O PTC deverá fazer parte obrigatória do planejamento da CONTRATADA para o início das atividades dos serviços de suporte a infraestrutura e suporte aos usuários.

Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

Ao término do PAO, todos os requisitos relacionados com o Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC e com as funcionalidades do Centro de Chamados deverão estar devidamente operacionais.

Os perfis de coordenador de suporte, técnico de suporte e técnico de suporte especializado devem ter seus quantitativo mínimos indicados respeitados durante o PAO.

Nos primeiros 90 (noventa) dias corridos após o início da execução dos serviços, tratado como um período de estabilização e ajustes, a CONTRATADA deverá manter a seguinte quantidade mínima de perfis:

<b>Perfil de Profissional</b>	<b>Quantitativo</b>
Preposto	1
Coordenador de Suporte (Ticket Manager)	1
Técnico de Suporte	6
Técnico de Suporte VIP	2
Total	10

Mais de um perfil de analista pode ser executado pelo mesmo profissional, desde que tenha as qualificações para os perfis pretendidos (ANEXO F REQUISITOS MÍNIMOS DOS PERFIS PROFISSIONAIS) e que isso não venha a impactar negativamente no serviço prestado ao Ministério.

Durante o PAO, o número mínimo de profissionais para os perfis de analista deve ser 4 (quatro).

<b>Perfil de Profissional de Analistas</b>
Analista de Telecomunicações
Analista de Infraestrutura de Redes
Analista de Segurança de TIC

Analista de Ambiente Linux e Aplicações
Analista de Ambiente Windows e Aplicações
Analista de Virtualização
Analista de Backup e Armazenamento
Analista de Banco de Dados

Uma vez que a forma de contratação não é de alocação de mão-de-obra, a quantidade de profissionais estimada deve ser entendida como o quantitativo mínimo definido pelo órgão somente para a execução inicial dos serviços, durante o PAO.

O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços, após o Período de Adaptação Operacional, será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no edital.

Para viabilizar a fiscalização pelo MCom, as contratações e demissões ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato. Além disso, quando da substituição dos profissionais, a CONTRATADA deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar ao MCom documentação que comprove o atendimento a tais requisitos. As solicitações atendidas por profissionais que eventualmente não possuam as qualificações exigidas, serão consideradas “não resolvidas” e permanecerão pendentes para fins de apuração do nível de serviço.

O dimensionamento da quantidade mínima de profissionais deverá garantir o adequado funcionamento da área de TIC e os níveis de serviços acordados, reagindo rapidamente a quaisquer eventos, principalmente os potencialmente prejudiciais que demandam reação imediata.

Os dados utilizados para o dimensionamento das equipes de atendimento deverão ser apresentados ao MCom sempre que forem realizadas alterações nesse dimensionamento. Cabe ressaltar que eventual redução no quantitativo das equipes, deverá ser precedida pela implementação de planos de melhoria dos serviços e pela apresentação de cálculos estatísticos sobre a variação das demandas e respectivos tempos de atendimento, que demonstrem ter havido otimização de desempenho que justifique tal redução, sem impacto para a qualidade dos serviços devendo ser devidamente aprovados pelo MCom.

No caso de redução da equipe, a CONTRATADA deverá comprovar que o restante da equipe atende todos os requisitos do perfil profissional que deixará de atender o Órgão.

O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços de consultoria será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para a execução das ordens de serviço, bem como o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos nessa contratação. Os membros da equipe que prestarão os serviços de consultoria não terão a necessidade de atuar exclusivamente na execução dos serviços contratados durante toda a jornada de trabalho, pela natureza não continuada destes serviços, onde são demandados através de ordens de serviço.

Cabe à empresa CONTRATADA manter, atualizar e prover as capacitações necessárias ao seu corpo técnico, sem quaisquer ônus ao MCom, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência no atendimento às demandas dos usuários.

Os técnicos alocados deverão ser capacitados, de forma que possam atender com prontidão os chamados abertos e executar as tarefas necessárias.

A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do ambiente, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, base de dados e base de conhecimento que o Ministério venha a adotar, mantendo sua equipe técnica capacitada.

#### **4.2.4 Requisitos de metodologia de trabalho e padronização**

A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, sendo o MCom responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência aos padrões de qualidade exigidos nos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução operacional dos serviços dentro dos níveis de serviço acordados e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

A prestação do serviço será feita com base em modelo cujo pagamento será efetuado, exclusivamente, em função da efetiva execução e dos níveis mínimos de serviços alcançados, auferidos por métricas especializadas de acordo com as especificidades dos serviços que compõem o objeto da contratação.

A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários e às atividades de sustentação do ambiente de TIC, as quais, embora não podendo ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de necessidades imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TIC do MCom, podem ser estimadas com base no histórico, ambiente e número de usuários. Assim, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas, dimensionadas de forma compatível com a demanda estimada e posteriormente verificada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no dimensionamento do serviço, e os valores efetivamente pagos calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e de qualidade associadas aos serviços.

O MCom deseja institucionalizar, pelo menos, sete processos ITIL no decorrer deste contrato. Assim sendo, a CONTRATADA deverá executar os serviços dentro do escopo da contratação envolvendo atividades pontuais, para atendimento de necessidades específicas, atividades rotineiras, que devem ser executadas de maneira contínua, e atividade de continuidade da construção da base de conhecimento do MCom, seguindo os processos, padrões e procedimentos de gestão da ITIL v3 ou superior.

A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis mínimos de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados em uma base de dados fornecida pela CONTRATADA, a qual será utilizada para obter informações, dados e indicadores para a emissão de relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao Ministério.

Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos, preferencialmente, por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC disponibilizada pela CONTRATADA, e nos demais casos, por contato telefônico na Central de Atendimento.

Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas de gestão, assim como 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 definidos pelo MCom.

Os serviços poderão ser prestados, tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para TIC, preconizadas por modelos como ITIL v3 ou superior e COBITv5 ou superior.

Todos os colaboradores que vierem a prestar serviço no MCom devem estar com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.

Sobre o serviço de monitoramento da infraestrutura de TIC em NOC (Network Operations Center/Centro de Operações de Rede)

Caberá à CONTRATADA prover, manter e administrar as ferramentas disponíveis para a equipe de monitoração (NOC), indicando novos ativos e parâmetros de monitoração, elaborando procedimentos operacionais para tratamento de incidentes e fornecendo orientações sempre que requisitados, com objetivo de melhorar continuamente o ambiente tecnológico do MCom.

A monitoração dos serviços de TIC deve ser completa e suficiente, incluindo os ativos de TIC principais e acessórios, para ser efetiva quanto a detecção preventiva de incidentes, antes que venham a causar indisponibilidades.

Quando no monitoramento, caracterizado o evento de incidente, este deve ser registrado de forma automática na ferramenta de Requisição de Serviço e Gestão de TIC, para que seja possível fazer seu acompanhamento e registro da resolução.

O operador da monitoração deve ser capaz de atuar tecnicamente para restabelecer o serviço ou ativo de TIC, com base em procedimentos e scripts predefinidos.

O operador da monitoração deve ser capaz de abrir chamados junto a outros fornecedores de bens e serviços contratados pelo MCom, além de acompanhar seu andamento e autorizar seu fechamento.

A CONTRATADA deverá gerir de forma contínua e ininterrupta os recursos computacionais buscando sempre o uso eficiente e otimizado dos ativos de tecnologia. A CONTRATADA deve atuar também na melhoria contínua da TIC do MCOM, devendo:

Subsidiar o MCom na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.

Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções.

Avaliar e recomendar ao MCom a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade.

#### **4.2.5 Requisitos de garantia e manutenção**

A CONTRATADA deverá prover garantia dos serviços prestados durante toda a vigência do contrato.

#### **4.2.6 Requisitos de capacitação**

A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do MCom, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, base de dados e base de conhecimento por outro que o Ministério venha a adotar, mantendo sua equipe técnica capacitada.

#### **4.2.7 Requisitos de confidencialidade e segurança da informação**

A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus colaboradores, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança, mantendo estrita conformidade com as Políticas e Normas de Tecnologia e Segurança da Informação em vigor no MCom ou que vierem a ser estabelecidas no período de vigência contratual, bem como os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.

Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial atenção à Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 27 de maio de 2020, e suas normas complementares.

A CONTRATADA deverá credenciar junto ao MCom seus colaboradores autorizados a operar presencialmente nos sítios do Ministério.

É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência, remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura. Se isto ocorrer, no entanto, o MCom deverá ser comunicado com antecedência mínima de cinco dias úteis e a contratada deverá providenciar a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do Ministério.

A CONTRATADA firmará por meio de TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (ANEXO D - TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO) o compromisso de manter total sigilo e preservar a segurança das informações, assim como obterá por meio do TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (ANEXO E - TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL) a ciência de cada colaborador a serviço da CONTRATADA que irá prestar os serviços constantes nessa contratação.

Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional do MCom não poderá ser utilizada para fins particulares.

Todas as informações, documentos e especificações técnicas as quais a CONTRATADA (representantes, empregados e colaboradores) tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo esta zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido em razão dos serviços executados, de acordo com os termos constantes na Declaração de Compromisso de Manutenção de Sigilo.

A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo MCom, ou contidos em quaisquer documentos e mídias aos quais venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

Cada colaborador a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

#### **4.2.8 Requisitos de equipe técnica**

Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados, telefonia IP, e no suporte técnico a usuários e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos de porte similar aos presentes no MCom.

Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender à complexidade especificada no procedimento.

Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecido no ANEXO F – REQUISITOS MÍNIMOS DOS PROFISSIONAIS.

A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

Cópia autenticada de certificados ou diplomas ou certificados que comprovem a conclusão dos cursos ou experiência exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma reconhecido pelo MEC.

Declaração da empresa na qual o colaborador tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou Carteira de Trabalho.

Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do MCom para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

Quando da adição de um novo colaborador da CONTRATADA para prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, esta deve apresentar com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, ofício com a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Termo de Referência. Caso a CONTRATADA não apresente as comprovações no prazo especificado ficará vetada a prestação do serviço, a qual o colaborador se apresentou para atender a demanda, não suspendendo os prazos de NMS.

O MCom poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos especificados nesse documento.

#### **4.2.9 Requisitos de formação de equipe técnica**

O perfil profissional dos recursos alocados pela CONTRATADA nas dependências do MCom deverá respeitar os requisitos mínimos constantes no “ANEXO F - REQUISITOS MÍNIMOS DOS PERFIS PROFISSIONAIS”. A CONTRATADA terá prazo de 20 (vinte) dias corridos, após a assinatura do contrato para apresentar os profissionais conforme cronograma estabelecido pelo Ministério.

Para cada profissional alocado nos serviços escopo desta contratação, a CONTRATADA deverá encaminhar documentos comprobatórios de qualificação por meio de cópias autenticadas.

Nos casos em que o MCom solicitar a substituição de profissionais, esta deverá ocorrer num prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de solicitação.

Do início da execução do contrato, sempre que houver alteração do quadro de pessoal alocado na prestação dos serviços ou quando solicitado, a CONTRATADA deverá encaminhar carta de apresentação contendo os dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos funcionários.

Todos os profissionais envolvidos na execução dos serviços deverão assinar TERMO DE CIENCIA INDIVIDUAL (ANEXO E).

### **4.3 Requisitos gerais**

#### **4.3.1 Requisitos sociais, culturais e ambientais**

No que couber, visando a atender ao disposto na legislação aplicável – em destaque às Instruções Normativas 05/2017/SEGES e 01/2019/SGD – a CONTRATADA deverá priorizar, para a execução dos serviços, a utilização de bens que sejam no todo ou em partes compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

Além disso, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pela correta destinação final de todos os resíduos sólidos gerados pelos produtos fornecidos que necessitam de destinação ambientalmente adequada (incluindo embalagens vazias). dDeverão ter seu descarte adequado, obedecendo aos procedimentos de logística reversa, em atendimento à LEI Nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, em especial a responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida do produto, se comprometendo a aplicar o disposto nos artigos de 31 a 33 da Lei nº 12.305/2010 e nos artigos 13 a 18 do Decreto nº 7.404/2010, principalmente, no que diz respeito à LOGÍSTICA REVERSA.

#### **4.3.2 Requisitos de sustentabilidade**

Nos termos do Decreto nº 2.783, de 1998, e Resolução CONAMA nº 267, de 14/11/2000, é vedada a oferta de produto que contenha ou faça uso de qualquer das substâncias que destroem a camada de ozônio – SDO abrangidas pelo Protocolo de Montreal, notadamente CFCs, Halons, CTC e tricloroetano, à exceção dos usos essenciais permitidos pelo Protocolo de Montreal, conforme artigo 1º, parágrafo único, do Decreto nº 2.783, de 1998, e artigo 4º da Resolução CONAMA nº 267, de 14/11/2000.

Fornecer materiais compostos no todo ou em parte, por material reciclável, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR-15448-1 e 15448-2.

Acondicionar os materiais em embalagens compostas se possível por materiais recicláveis.

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

A contratação observará as orientações referentes à sustentabilidade ambiental previstas na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010.

## 5 GARANTIA

### 5.1 Garantia de execução

O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

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).

O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração 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.

A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e
4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

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.

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.

A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

Será considerada extinta a garantia 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;

O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

A contratada autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Contrato.

## 5.2 Garantia dos bens/serviços

A CONTRATADA deverá prover garantia dos serviços prestados durante toda a vigência do contrato.

## 6 RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

São responsabilidades do CONTRATANTE:

1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua PROPOSTA;
2. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para exercer o acompanhamento e fiscalização da execução contratual mantendo, inclusive, o registro histórico devidamente documentado, conforme disposto na IN 01/2019/SGD/ME;
3. Encaminhar formalmente as demandas, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos nesse Termo de Referência, conforme disposto na IN 01/2019/SGD/ME;
4. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
5. Receber o objeto/serviço fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a PROPOSTA aceita, conforme inspeções realizadas, observando o disposto no art. 33 da IN-01/2019/SGD, verificando minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos provisoriamente com as especificações, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
6. Comunicar à CONTRATADA por escrito (ou por meio eletrônico hábil), fixando prazo para a sua correção, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
7. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, conforme resultados aferidos, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
8. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN nº 05/2017/SEGES/MPDG;
9. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando se tratar de contrato oriundo de Ata de Registro de Preços;
10. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;
11. Comunicar previamente à CONTRATADA caso haja necessidade de esforço excepcional para prestação de serviços em horário não usual.
12. Realizar, no momento da licitação e sempre que necessário, diligências com o LICITANTE classificado provisoriamente em primeiro lugar para fins de comprovação de atendimento dos requisitos de seleção;
13. Garantir que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do CONTRATO, incluindo as bases de dados, pertençam à Administração, justificando os casos em que isso não ocorrer;
14. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, a exemplo daqueles listados no art. 5º da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017;

15. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA; e
16. Não transferir à CONTRATADA a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão.

## 7 RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Além de garantir a fiel execução dos serviços contratados de acordo com os termos contratuais, são responsabilidades da CONTRATADA:

1. Executar os serviços conforme as especificações do Contrato, deste Termo de Referência e de sua proposta;
2. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
3. Reparar, refazer, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do CONTRATO, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados – ressalvada a aplicação de glosas e sanções pelo não cumprimento dos critérios de qualidade e/ou não atendimento a orientações do CONTRATANTE;
4. Garantir o cumprimento, durante toda a vigência contratual, dos requisitos mínimos relacionados à perfis profissionais de sua equipe técnica diretamente envolvida na execução do objeto, de acordo com as obrigações contratuais e em conformidade com as normas e determinações em vigor;
5. Apresentar ao CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço – instruindo-os quanto à necessidade de acatar as normas internas deste;
6. Arcar com todos os custos administrativos de sua responsabilidade relacionados ao OBJETO e à execução do CONTRATO, responsabilizando-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE;
7. Indicar e manter PREPOSTO apto a representá-la junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do CONTRATO, de acordo com os requisitos definidos;
8. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do GESTOR DO CONTRATO, inerentes à execução do objeto contratual;
9. Informar prontamente ao CONTRATANTE sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão – comunicando o GESTOR do Contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;
10. Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato
12. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
13. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações da metodologia de trabalho;
14. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integridade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

15. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pelo CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
16. Manter, durante toda a execução do CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação – assim como deve zelar pelo cumprimento de suas obrigações legais, fiscais e trabalhistas;
17. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;
18. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do Contrato;
19. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do CONTRATO, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados ao CONTRATANTE, nos termos da legislação vigente;
20. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, até o limite legal de 25% (vinte e cinco por cento) do seu valor total;
21. Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações do CONTRATANTE. Assim como cumprir as normas do CONTRATANTE aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança;
22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre; e
23. Manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.
24. Fornecer, sempre que solicitado, amostra para realização de Prova de Conceito para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas;
25. Em nenhuma hipótese veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto deste Termo de Referência, sem prévia autorização do CONTRATANTE;
26. Fornecer equipamentos novos (sem uso, reforma ou recondicionamento) e que não estarão fora de linha de fabricação, pelo menos, nos próximos 90 (noventa) dias úteis contados da data da licitação, de maneira a não prejudicar a execução dos objetos a serem contratados;

A ADMINISTRAÇÃO não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do CONTRATO, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

Ainda, quanto ao dimensionamento de sua PROPOSTA, à execução do CONTRATO, a CONTRATADA tem por responsabilidades:

1. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;
2. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

## 7.1 Termo de Compromisso de Sigilo e Segurança da Informação

A CONTRATADA deverá manter sigilo – sob pena de responsabilização civil, penal e/ou administrativa – sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e/ou artefatos contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento e transferência, de que venha a ter conhecimento durante a execução do CONTRATO, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações – independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE ou por terceiros a tais documentos.

Será exigido da CONTRATADA a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, e que a mesma o exija dos seus empregados que prestarem serviços no ambiente do CONTRATANTE. Por questões de segurança, fica a CONTRATADA obrigada a estender o COMPROMISSO de manutenção do sigilo e segurança das informações a todos os seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do CONTRATO. Sendo que o CONTRATANTE reserva o direito de proceder levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.

A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES do CONTRATANTE, bem como suas respectivas NORMAS COMPLEMENTARES – às quais ao CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.

## **8 MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **8.1 Condições gerais a serem observadas**

A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC em uso na instituição, na sede do Ministério, atualmente localizada na Esplanada dos Ministérios, Bloco “R”, Brasília/DF e somente remoto nas unidades descentralizadas por intermédio da infraestrutura do Ministério.

#### **Da reunião inicial**

O CONTRATANTE, por intermédio do GESTOR DO CONTRATO, convocará a CONTRATADA, imediatamente após a assinatura do CONTRATO, para reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas – ora denominada REUNIÃO INICIAL – com o objetivo de:

Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer preferencialmente entre o CONTRATANTE e o PREPOSTO da CONTRATADA;

Definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;

Definir as providências de implantação dos serviços;

Alinhar entendimento quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO.

#### **Na Reunião Inicial a CONTRATADA deverá:**

Apresentar seu PREPOSTO;

No decorrer da REUNIÃO INICIAL será apresentado à CONTRATADA o PLANO DE INSERÇÃO, documento que prevê as atividades de alocação de recursos necessários para a CONTRATADA iniciar o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

Havendo necessidade outros assuntos de comum interesse, poderão ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do CONTRATO.

### **Do encaminhamento das demandas**

A ORDEM DE SERVIÇO (OS) é o instrumento (ANEXO B - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO) padrão para formalização das demandas à CONTRATADA.

Os serviços correspondentes ao ITEM 1 serão demandados pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, mediante emissão de ORDENS DE SERVIÇO, o que irá autorizar o início da prestação de cada serviço, com suas respectivas atividades, previstas neste Termo de Referência.

O serviço correspondente ao ITEM 2 será requisitado à CONTRATADA mediante ORDENS DE SERVIÇO específicas que conterão o detalhamento dos projetos, os objetivos, as atividades, a previsão de esforço e remuneração, as entregas requisitadas e os prazos de execução.

Atividades cobertas pelo escopo dos demais itens de serviço não poderão, em nenhuma hipótese, ser demandadas pelo serviço de implementação de melhorias sob demanda. A decisão de requisitar implementação de melhorias sob demanda é exclusiva do CONTRATANTE, de acordo com seu estrito juízo de necessidade, conveniência e oportunidade.

Atividades como migrações ou atualizações de versões de softwares ou outros ativos que não exijam tratamento como projeto serão tratadas no escopo dos serviços rotineiros (ITEM 1), por meio dos processos de gerenciamento de mudança e gerenciamento de liberação e implantação.

O dimensionamento das ORDENS DE SERVIÇO será realizado em HaSTE (horas de serviço técnico especializado), de acordo com os critérios e definições do CONTRATANTE – baseados em parâmetros objetivos e mensuráveis.

Visando evitar o risco de duplicidade de remuneração, na execução de ORDENS DE SERVIÇO de implementação de melhorias sob demanda não poderão ser utilizados recursos já alocados nas atividades recorrentes contempladas no ITEM 1 desta contratação.

Mesmo que o projeto envolva recursos externos à operação, é muito provável que exista a necessidade do envolvimento de profissionais e recursos das operações diárias de TIC, tendo em vista a necessidade do conhecimento do ambiente, o provisionamento de recursos tecnológicos da operação, a realização de mudanças e liberações no ambiente, mantidos pela CONTRATADA, bem como, apoio operacional ao profissional externo alocado. Nesses casos, as atividades executadas pela equipe local de operação não poderão ser contempladas no cálculo de custo da Ordem de Serviço.

Após o recebimento da ORDEM DE SERVIÇO para o ITEM 2, a CONTRATADA terá até 07 (sete) dias úteis para apresentar plano de execução da demanda (Plano de Projeto) que será submetido à avaliação do CONTRATANTE. Eventuais ajustes no plano de execução deverão ser incorporados em até 02 (dois) dias úteis após comunicação à CONTRATADA que só poderá iniciar a execução da demanda após validação do plano e autorização pelo CONTRATANTE.

Caso haja necessidade de provisionamento de recursos não disponíveis de imediato, a CONTRATADA terá o prazo de até 07 (sete) dias úteis após o recebimento da ORDEM DE SERVIÇO para provisionamento e alocação dos recursos demandados para execução da demanda. Mediante solicitação motivada da CONTRATADA esse

prazo poderá ser estendido por igual período, a critério do CONTRATANTE.

As Ordens de Serviço, somente serão encerradas, atestadas e validadas, para fins de aceite e pagamento, quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e todos os ajustes de qualidade no valor das entregas forem aplicados e aprovados, bem como toda a documentação relacionada for verificada, validada e aprovada pelo CONTRATANTE.

### **Da propriedade intelectual**

O CONTRATANTE, para todos os efeitos da aplicação da Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador e regulamentos correlatos, é o único proprietário de licença dos sistemas desenvolvidos, devendo a CONTRATADA, para tanto, cedê-la ao CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, aplicando-se subsidiariamente a Lei nº 9.610/98.

A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, informações, dados, metadados, produtos/artefatos desenvolvidos e entregues em função da execução dos serviços ficando responsável juntamente com o CONTRATANTE por manter a segurança da informação durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos produtos (período de garantia técnica).

É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA a aquisição de softwares e componentes adicionais de apoio à execução dos serviços além daqueles disponibilizados pelo CONTRATANTE em seu ambiente, não havendo qualquer responsabilidade reversa ao CONTRATANTE concernente a custos de licenciamento, titularidade dos direitos de propriedade e outros direitos de propriedade intelectual sobre os programas.

Todas as bases de dados, bem como toda a documentação gerada em função da prestação dos serviços pertencem ao CONTRATANTE e a ele devem ser entregues pela CONTRATADA ao final do CONTRATO, ou sempre que solicitadas.

### **Das condições de sigilo**

A CONTRATADA deverá manter sigilo – sob pena de responsabilização civil, penal e/ou administrativa – sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e/ou artefatos contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento e transferência, de que venha a ter conhecimento durante a execução do CONTRATO, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações – independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE ou por terceiros a tais documentos.

Será exigido da CONTRATADA a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, e que a mesma o exija dos seus empregados que prestarem serviços no ambiente do CONTRATANTE. Por questões de segurança, fica a CONTRATADA obrigada a estender o COMPROMISSO de manutenção do sigilo e segurança das informações a todos os seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do CONTRATO. Sendo que o CONTRATANTE reserva o direito de proceder levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.

A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES do CONTRATANTE, bem como suas respectivas NORMAS COMPLEMENTARES – às quais ao CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.

### **Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle**

As quantidades estimadas constam do ANEXO A deste Termo de Referência.

### **Mecanismos formais de comunicação**

São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

Ordem de Serviço;

Ata de Reunião;

Ofício;

Sistema de abertura de chamados;

E-mails e Cartas.

## **9 VISTORIA**

As licitantes poderão realizar vistoria técnica nas instalações do MCom, em Brasília-DF, com o objetivo de se inteirar das condições e grau de dificuldade existentes no ambiente computacional do MCom.

A vistoria deverá ser agendada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas à sua realização e poderá ocorrer até 48 (quarenta e oito) horas antes da data e horário estabelecidos para a abertura da sessão pública deste Pregão.

O agendamento prévio da vistoria deverá ser realizado junto à Coordenação de Tecnologia da Informação – CGTI, por meio de contato com os servidores Eder Beserra ou Filipe Guimarães, pelo telefone (61) 2027-7570.

A vistoria será acompanhada por técnico(s) da CGTI, que visará(ão) a declaração comprobatória da vistoria efetuada.

Por ocasião da vistoria, a licitante deverá trazer a declaração de sua realização, em duas vias, em papel timbrado, assinadas por seu representante legal, conforme modelo constante do ANEXO I - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA.

## **10 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

## 10.1 Acompanhamento do contrato

Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização do CONTRATO o CONTRATANTE designará servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:

Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;

Fiscal Técnico: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;

Fiscal Requisitante: servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação; e

Fiscal administrativo: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

## 10.2 Critérios de aceitação

O OBJETO contratado será recebido, como parte do processo de monitoramento da execução, de forma provisória e definitiva, conforme prevê o artigo 73 da Lei 8.666/93 e o art. 33 da Instrução Normativa nº 01/2019/SGD/ME, observando o disposto a seguir.

### Recebimento Provisório

O recebimento provisório será realizado pelo FISCAL TÉCNICO do CONTRATO quando da entrega do OBJETO resultante de cada ORDEM DE SERVIÇO e consiste na emissão do TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO que, por sua vez, consiste na “declaração formal de que os serviços foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação, de acordo com a alínea "a" do inciso I, e alínea "a" do inciso II do art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993” (inc XXI do art. 2º da IN-01/2019/SGD/ME).

O recebimento provisório ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento e verificação de conformidade de todos os componentes da solução;

### Recebimento Definitivo

Concluída a avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues provisoriamente recebidos o GESTOR do CONTRATO efetuará o recebimento definitivo dos serviços através da confecção e assinatura do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, com base nas informações da etapa de avaliação da qualidade e contendo a autorização para emissão de NOTA(S) FISCAL(IS), a ser encaminhado ao PREPOSTO da CONTRATADA.

Observando de forma complementar o disposto na alínea “c” do inciso II do art. 50 da IN nº 05/SEGES/MPDG, de 26/05/2017, quando houver glosa parcial dos serviços, o GESTOR deverá comunicar a empresa para que emita a(s) NOTA(S) FISCAL(IS) com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre valor glosado pela Administração.

O recebimento definitivo ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento provisório;

### **10.2.1 Da aplicação dos critérios de aceitação**

Será REJEITADO, no todo ou em parte, o entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes deste TERMO DE REFERÊNCIA e seus ENCARTES. Ainda, conforme o art. 69 da Lei 8.666/1993, a CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do CONTRATO em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

Só haverá o Recebimento DEFINITIVO, após a análise da qualidade dos serviços, em face da aplicação dos critérios de qualidade e da verificação dos níveis mínimos de serviço, resguardando-se ao CONTRATANTE o direito de não receber o objeto cuja qualidade seja comprovadamente baixa – situação em que poderão ser aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em lei, neste TERMO DE REFERÊNCIA e no CONTRATO. Quando for caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.

### **10.3 Sanções aplicáveis**

10.3.1 Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e no Decreto nº 10.024/2019 a CONTRATADA sujeita-se à sanção administrativa a CONTRATADA que incorrer nas seguintes cominações:

10.3.1.1 Apresentar documentação falsa;

10.3.1.2 Ensejar o retardamento da execução do objeto;

10.3.1.3 Falhar ou fraudar na execução do contrato;

10.3.1.4 Deixar de entregar a documentação exigida no edital;

10.3.1.5 Não mantiver a proposta e não assinar o contrato;

10.3.1.6 Comportar-se de modo inidôneo;

10.3.1.7 Fizer declaração falsa; e/ou

10.3.1.8 Cometer fraude fiscal;

10.3.2 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.

10.3.3. As sanções previstas nos incisos I, III e IV do art. 87 da Lei 8.666/93 poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II do mesmo artigo, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar a partir da notificação da empresa. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa.

10.3.4 Sem prejuízo das sanções previstas no item anterior, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às penalidades previstas no artigo 5º a 7º da Portaria nº 120/2016.

10.3.5 As sanções de advertência, suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa.

10.3.6 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo com rito estabelecido na Portaria nº 120/2016, observando-se as regras previstas na Lei nº 8.666, de 1993 e subsidiariamente na Lei 9.784, de 1999.

10.3.7 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, a abrangência do dano apontada pela área demandante, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade.

10.3.8 Conforme previsto no art. 40 da Instrução Normativa nº 03, de 26 de abril de 2018, que estabelece normas para o funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais – SISG, as sanções descritas são passíveis de registro no SICAF.

#### 10.3.9 Advertência

10.3.9.1 A sanção de advertência consiste em uma comunicação formal à CONTRATADA, 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, conduta esta entendida como falta leve, ou seja, aquelas que não acarretem prejuízos significativos ao objeto da contratação. Na comunicação formal deverá ser determinado o saneamento da impropriedade e, notificada a CONTRATADA que, em caso de reincidência, sanção mais elevada poderá ser cominada.

#### 10.3.10 Multa

10.3.10.1 A sanção de MULTA tem natureza pecuniária e sua aplicação se dará quando houver atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais e/ou em decorrência da inexecução parcial ou total do objeto da contratação. As sanções de advertência, suspensão e inidoneidade poderão ser aplicadas juntamente com a multa, conforme § 2º do art. 87 de Lei nº 8.666, de 1993. As multas serão aplicadas com base nos seguintes parâmetros:

10.3.10.1.1 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, por evento, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9%, que corresponde até trinta dias de atraso;

10.3.10.2 0,66% (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, por evento, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar trinta dias;

10.3.10.3 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por evento, sem prejuízo de demais sanções;

10.3.10.4 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente e/ou entrega da garantia contratual, dentro do prazo estabelecido pela administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente; e

v.3.10.5 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pela inexecução total do contrato.

10.3.10.2 No caso de ocorrência concomitante das multas previstas nas alíneas “a” e “b” com as da alínea “c”, descritas acima, o percentual aplicado não poderá ultrapassar a 7% (sete por cento) do VALOR GLOBAL do CONTRATO. A MULTA DE MORA será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, §8º, da Lei nº 8.666, de 1993, e será executada após regular processo administrativo, consoante o art. 7º, observada a seguinte ordem:

10.3.10.2.1 Mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo CONTRATO;

10.3.10.2.2 Mediante desconto no valor das parcelas devidas à CONTRATADA; e/ou

10.3.10.2.3 Mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

10.3.10.3 Se a multa aplicada for superior ao valor da GARANTIA prestada, além da perda desta, responderá à CONTRATADA pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice Geral de Preços – Mercado (IGP-M) ou equivalente, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrados judicialmente.

10.3.10.4 O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal na repartição interessada, ou no primeiro dia útil seguinte.

10.3.10.5 Ao exceder o limite máximo admitido de infrações durante a vigência contratual OU mediante o reiterado descumprimento de critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos OU diante da reiterada aplicação de sanções contratuais, o CONTRATANTE deverá avaliar a possibilidade de promover a rescisão do CONTRATO em função da inexecução TOTAL ou PARCIAL do OBJETO, da perda de suas funcionalidades e da comprovada desconformidade com os critérios mínimos de qualidade exigidos – ressalvada a aplicação adicional de outras sanções administrativas cabíveis, respeitado os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da ampla defesa e do contraditório.

10.3.10.6 Ainda, quanto à sanção de multa cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia e/ou prazo recursal, o CONTRATANTE poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão final, caso não obtenha sucesso na execução da GARANTIA ofertada. Caso a defesa prévia e/ou recurso seja aceito, ou aceito parcialmente, pelo CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final.

10.3.11 Suspensão temporária

10.3.11.1 A sanção de SUSPENSÃO temporária de contratar e participar em licitações suspende o direito dos fornecedores de participarem dos procedimentos licitatórios promovidos no âmbito do órgão ou entidade responsável pela aplicação da sanção por prazo não superior a 02 (dois) anos, conforme previsão legal contida no inciso III do art. 87 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

10.3.12 Impedimento de licitar e contratar com a Administração

10.3.12.1 A aplicação do IMPEDIMENTO de licitar e contratar com a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL e o descredenciamento do SICAF, que se dará pelo prazo de até 05 (cinco) anos, são concomitantes. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no Art. 7º da Lei 10.520, de 7 de julho de 2002, impossibilitará o fornecedor de participar de licitações e formalizar contrato no âmbito interno do ente federativo que aplicar a sanção - União, Estado, DF ou Municípios. A aplicabilidade desta sanção é adstrita à modalidade Pregão, bem como nos contratos pactuados em decorrência das licitações realizadas nesta modalidade.

10.3.12.2 O descredenciamento no Sistema de Cadastramento de Fornecedores do Governo Federal (SICAF) se dará com a aposição da situação “inativo” sobre os dados do fornecedor no sistema, em consequência da aplicação da sanção de impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, em

conformidade com o art. 7º da Lei nº 10.520, de 2002, e pelo Decreto nº 10.024/2019.

### 10.3.13 Declaração de inidoneidade

10.3.13.1 A declaração de INIDONEIDADE impossibilitará o fornecedor ou interessado de participar de licitações e formalizar contratos com todos os órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada.

10.3.13.2 A aplicação de qualquer das sanções administrativas previstas realizar-se-á em PROCESSO ADMINISTRATIVO com rito próprio, observado o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade.

10.3.13.3 As multas devidas e/ou prejuízos causados ao CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da UNIÃO, ou deduzidos da GARANTIA, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

10.3.13.4 Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

10.3.13.5 A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

9.3.13.6 O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

10.3.13.7 Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## 10.4 Vigência e prorrogação

O prazo de vigência contratual é de **12 (doze) meses**, contados a partir da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por igual período limitada a 60 (sessenta) meses na forma do artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

## 10.5 Da subcontratação

Não será admitida subcontratação.

## 10.6 Alteração subjetiva

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

## 10.7 Da participação de consórcios

Considerando as características do objeto, não será admitida a participação de consórcios e cooperativas.

## 10.8 Níveis Mínimos de Serviço – NMS

Independentemente do escalamento entre os níveis de suporte 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 pelo MCom, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

**Urgência:** a urgência é determinada pela necessidade da instituição em ter os serviços para aquele usuário ou área restabelecidos, ou as suas solicitações atendidas dentro de um determinado prazo. Usuários ou áreas distintas têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua importância para os serviços prestados pela instituição. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente com o não atendimento em curto prazo.

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

**Prioridade:** a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições, incidentes e problemas 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.

Critérios para definição da urgência das solicitações:

Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	<ul style="list-style-type: none"><li>·O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.</li><li>·O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.</li><li>·A área de atividade ou sistema que o requisitante opera são críticos.</li></ul>

Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>·O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.</li> <li>·Definido para serviços de grande importância.</li> </ul>
Média	<ul style="list-style-type: none"> <li>·O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.</li> </ul>
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> <li>·Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.</li> <li>·O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.</li> </ul>

## Critérios para Definição do Impacto das Solicitações:

<b>Impacto</b>	<b>Fatos Determinantes</b>
Crítico	<ul style="list-style-type: none"> <li>·Incidentes ou problemas que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE.</li> <li>·Qualquer incidente ou problema relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento de um ou mais equipamentos, serviços ou sistemas críticos de uso coletivo, tais como: serviços de correio eletrônico, servidor de banco de dados, servidor de aplicação, servidor de domínio, servidor de arquivos, servidor de proxy, etc.</li> <li>·Qualquer incidente ou problema cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à comunidade externa.</li> <li>·Incidentes ou problemas que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (ex. Gabinete, Diretoria, Coordenação Geral, Coordenação, etc.).</li> <li>·Indisponibilidade em serviços internos não críticos, mas que afetam todos os usuários internos.</li> </ul>
Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>·A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico não crítico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário).</li> <li>·O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.</li> </ul>
Médio	<ul style="list-style-type: none"> <li>·A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>·O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.</li> <li>·Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato impeça o trabalho principal do usuário.</li> </ul>
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> <li>·O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.</li> <li>·O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.</li> <li>·Trata-se de requisição de serviço que pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.</li> <li>·A solicitação é uma requisição de mudança programada.</li> <li>·O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.</li> </ul>

Os critérios definidos nos dois itens acima serão balizadores para a categorização dos chamados no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC. A partir das definições de “impacto” e “urgência” de cada solicitação, o sistema deverá estabelecer a prioridade do atendimento. A área de gestão do MCom definirá o impacto associado aos diferentes atendimentos presentes no Catálogo de Serviços, e a urgência das solicitações de cada uma das áreas funcionais ou sistemas afetados pelo incidente. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, será determinada a prioridade de cada requisição de serviço, de acordo com a matriz de prioridades abaixo. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um SLA relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

Os usuários da secretaria do Gabinete do Ministro, Assessoria Especial de Comunicação Social, Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares, Assessoria Especial de Controle Interno, Assessoria Especial de Assuntos Internacionais, Consultoria Jurídica e Secretaria Executiva, bem como os ocupantes de cargo DAS 5 ou superior são considerados usuários especiais.

O atendimento aos usuários especiais, deverá contar com, no mínimo, um funcionário dedicado exclusivamente à tarefa durante todo o período de funcionamento do órgão e será sempre de prioridade zero.

Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência:

Prioridade		Urgência			
		Baixa	Média	Alta	Crítica
Impacto	Baixo	5	5	4	3
	Médio	5	4	3	2
	Alto	4	3	2	1
	Crítico	3	2	1	1
Usuários especiais		0			

O rol de serviços que deverá constar no Catálogo de Serviços inicial será definido pelo MCom no início do PTO e será de responsabilidade da CONTRATADA implementá-lo no ambiente do Ministério até a data de início do PAO. Após a entrega por parte da CONTRATADA, o MCom poderá, a seu critério, sugerir ajustes necessários no catálogo de serviços.

Quando tratar-se de requisição de serviço que puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o “impacto” e a “urgência” definidos como “baixos”, e deverá ser definida no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC uma data para sua execução.

A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis de serviço, as solicitações classificadas como de prioridades “1” e “2” somadas não deverão exceder a 50% (cinquenta por cento) dos chamados do período mensal. Caso os chamados classificados com prioridade “1” e “2” excedam o limite máximo de 50% das solicitações em um determinado mês, não será observado pelo MCom o SLA correspondente no que exceder o limite.

O tempo máximo para solução do chamado (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço contado do momento do início da abertura da solicitação até o fechamento dela no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC. Para esse cômputo, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 20h e 08h) será desconsiderado para efeito do cálculo do SLA. 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 próximo item.

O tempo de atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes poderá ser suspenso quando:

A resolução de um incidente depender da atuação de um grupo solucionador que não faça parte das equipes da CONTRATADA, ou necessite da atuação de outro fornecedor do MCom. Neste caso, a CONTRATADA deve evidenciar, no registro de incidente, que todas as suas atividades de análise, para resolução do incidente, foram executadas e as possibilidades de investigação esgotadas e, relacionar evidências no chamado sobre o acionamento de terceiros realizados;

O atendimento depender de informações complementares do solicitante. Neste caso a CONTRATADA deve registrar e solicitar as informações complementares na ferramenta de registro de chamados.

Prazos máximos para Tempo Máximo para Solução da requisição de acordo com a prioridade:

Prioridade	<i>Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS)</i>
0	1 hora
1	2 horas
2	4 horas
3	6 horas
4	8 horas
5	16 horas <i>Ou data posterior agendada</i>

#### Níveis mínimos de serviços exigidos:

Foram estabelecidos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores, 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 e Comunicações na Administração Pública Federal, ou seja, os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

Para apuração e comprovação da prestação do serviço, a CONTRATADA deverá entregar os relatórios de evidências, devidamente detalhados, de cada um dos níveis de serviços com seus respectivos índices, ocorrências e métricas previstas.

O atendimento às solicitações de serviço será controlado e mensurado por indicadores extraídos diretamente do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, para efeito de acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.

A avaliação de especificações funcionais e qualidade dos serviços através dos níveis mínimos de serviço exigidos são critérios claros, objetivos e mensuráveis estabelecidos pelo MCom com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados com os serviços contratados, tais como qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança.

Em caso de não cumprimento das metas de atendimento, resolução e qualidade, serão aplicados os descontos previstos no item de Abatimentos de acordo com o NMA sobre o faturamento e seus subitens.

Conforme previsto no Acórdão 717/2010-Plenário TCU, será possível a alterar ou a renegociar os níveis de serviços, desde que essa alteração ou renegociação:

esteja prevista no edital e no contrato;

seja tecnicamente justificada;

não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei 8.666/1993;

não configure descaracterização do objeto licitado

### Descrição dos indicadores de níveis mínimos de serviço (NMS) exigidos:

#### NMS da Central de Serviços:

<b>Id</b>	<b>Indicadores de níveis de serviço</b>	<b>Fórmula de cálculo</b>	<b>Unidade de medida</b>	<b>Meta exigida</b>
NS01	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	Total de chamadas telefônicas abandonadas / Total de chamadas telefônicas x 100%	%	<= 5
NS02	Tempo médio na fila de espera	Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas / Total de chamadas telefônicas	segundos	<= 30
NS03	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas x 100%	%	>= 90
NS04	Índice de ineficácia de resolução	Total de reaberturas de demandas em até 7 dias após a conclusão / Total de demandas concluídas x 100%	%	<= 1
NS05	Índice de demandas com prioridade 0 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade 0 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 0 x 100%	%	>=95
NS06	Índice de demandas com prioridade 1 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade 1 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 1 x 100%	%	>= 95

NS07	Índice de demandas com prioridade 2 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade 2 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 2 x 100%	%	>= 95
NS08	Índice de demandas com prioridade 3 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade 3 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 3 x 100%	%	>= 95
NS09	Índice de demandas com prioridade 4 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade 4 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 4 x 100%	%	>= 95
NS10	Índice de demandas com prioridade 5 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade 5 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 5 x 100%	%	>= 95
NS11	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses / Total de profissionais nos últimos 3 meses	%	<= 17
NS12	Índice de disponibilidade dos sistemas/aplicativos de médio impacto	(Tempo de disponibilidade de todos os sistemas de médio impacto + Tempo de indisponibilidade autorizado de todos os sistemas de médio impacto) / Tempo de disponibilidade possível de todos os sistemas de médio impacto x 100%	%	>= 99,5
NS13	Índice de disponibilidade dos sistemas/aplicativos de alto impacto	(Tempo de disponibilidade de todos os sistemas de alto impacto + Tempo de indisponibilidade autorizado de todos os sistemas de alto impacto) / Tempo de disponibilidade possível de todos os sistemas de alto impacto x 100%	%	>= 99,5
NS14	Índice de disponibilidade dos sistemas/aplicativos críticos	(Tempo de disponibilidade de todos os sistemas críticos + Tempo de indisponibilidade autorizado de todos os sistemas críticos) / Tempo de disponibilidade possível de todos os sistemas críticos x 100%	%	>= 99,5
NS15	Índice de disponibilidade de sites/aplicações WEB publicados na Internet	(Tempo de disponibilidade de todos os sistemas WEB + Tempo de indisponibilidade autorizado) / Tempo de disponibilidade possível para todos os sistemas WEB x 100%	%	>= 99,5

**NMS de Serviços Especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação:**

NS16	Índice de projetos atendidos fora do prazo	Total de dias de atraso na execução dos projetos / Total de dias acordados para execução dos projetos x 100%	%	<= 10
------	--	--	---	-------

O cálculo dos indicadores de nível de serviço deverá levar em consideração o seguinte:

As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês;

A meta exigida representa o parâmetro de valor - exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores;

Os tempos serão contados a partir do 1º contato do cliente (recebimento da solicitação inicial), mesmo quando houver transferência da solicitação entre níveis.

O termo “Total de demandas recebidas” refere-se aos chamados recebidos e passíveis de solução pela Central de Serviços.

A apuração dos índices de rotatividade de pessoal será sempre realizada com base nos dados acumulados do mês de referência do relatório gerencial e dos dois meses imediatamente anteriores.

Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados no mês anterior, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

A abrangência dos indicadores de disponibilidade e a sua forma de cálculo serão definidos pelo MCom, e serão aplicados pela CONTRATADA nas ferramentas de monitoramento e de estatísticas de serviço.

A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Ultrapassado o limite de 30%, serão aplicadas as sanções dispostas no Termo de Referência.

Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo do indicador de serviço.

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

No caso dos indicadores de atendimento, 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, como autorizações de responsabilidade do MCom.

Para inclusão de novos serviços no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja “ALTO” ou “CRÍTICO”, o MCom concederá um prazo de quinze dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

Caso sejam ativados novos sistemas ou implantadas novas áreas funcionais cuja classificação das atividades tenha urgência considerada “ALTA” ou “CRÍTICA”, o MCom concederá um prazo de quinze dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

### **Medição e pagamento mensal dos serviços prestados:**

O modelo de pagamento adotado no contrato será um modelo híbrido, de pagamento de serviço por disponibilidade, condicionada ao alcance de metas de desempenho. Nesse modelo, o valor total dos serviços é estabelecido quando da contratação, porém o valor mensal a ser faturado é calculado com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela CONTRATADA na prestação do serviço. Portanto, os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores.

Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem como o não atendimento da mesma meta em outro período.

O valor do pagamento será aquele condizente ao valor mensal integral, conforme definido no contrato, descontadas as glosas, consoante gradação prevista em tabelas em que para cada inadimplemento foram atribuídos pontos.

O MCom realizará a avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados, utilizando-se os indicadores de níveis mínimos de serviço exigidos, incluindo suas respectivas metas, termos de serviço e penalizações aplicáveis, calculando a Nota Mensal de Avaliação – NMA, considerando a soma dos pontos perdidos de acordo com as tabelas de pontuação para glosas.

A NMA será obtida com a expressão:

$$\text{NMA} = 100 - (\Sigma \text{PONTOS PERDIDOS})$$

Os pontos perdidos constantes das tabelas de pontuação para glosas devem ser somados cumulativamente, mesmo que a pontuação se refira a um mesmo indicador.

Os pontos perdidos que excederem o valor de 100 (cem) serão descartados, não sendo considerados para a avaliação do período seguinte.

Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e Sanções Aplicáveis.

### **Tabela de pontuação para glosas referente à Central de Serviços:**

ID	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
----	------------------	------------	-----------

TS01	Permitir a presença de profissional sem crachá.	Por ocorrência	1
TS02	Manter profissionais sem formalização ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	1
TS03	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	1
TS04	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	1
TS05	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TIC.	Por ocorrência	1
TS06	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	1
TS07	Deixar de participar, quando solicitado, de reunião com a equipe de gestão de TIC da CONTRATANTE.	Por ocorrência	1
TS08	Registro de incidente de indisponibilidade de serviços sendo monitorados por usuário sem o devido registro anterior do ticket por ferramenta de monitoração.	Por ocorrência	1
TS09	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	3
TS10	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante, sem que o incidente tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	3
TS11	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	3
TS12	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	3

TS13	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.	Por ocorrência	3
TS14	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.), salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	3
TS15	Deixar de comunicar a CONTRATANTE, com antecedência de cinco dias úteis, a substituição de profissionais.	Por ocorrência	3
TS16	Deixar de executar as cópias de segurança (backups) dos elementos críticos da infraestrutura da CONTRATANTE, de acordo com as políticas estabelecidas.	Por ocorrência	3
TS17	Deixar de atualizar as políticas de backup, ou de incluir novos serviços críticos nas rotinas.	Por ocorrência	3
TS18	Deixar de cumprir ou de implementar as rotinas em conformidade com a Política de Segurança e o Plano de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência	3
TS19	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	3
TS20	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários conforme solicitado.	Por ocorrência	3
TS21	Deixar de documentar os incidentes e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	3
TS22	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos	Por ocorrência	3
TS23	Deixar de notificar à área competente os incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários.	Por ocorrência	3
TS24	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.	Por ocorrência	3

TS25	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	3
TS26	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas da CGTI ou que não atenda às necessidades em período de 24 horas corridas a contar da notificação da CONTRATANTE.	Por dia para cada profissional	3
TS27	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC.	Por ocorrência	3
TS28	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TIC, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	5
TS29	Deixar de registrar solicitação para necessidade de atualização de software sob sua administração no prazo de 15 (quinze) dias úteis contados da disponibilização pelo fabricante.	Por ocorrência	5
TS30	Descumprimento de cronograma de backup	Por ocorrência	5
TS31	Documentação da rede de dados desatualizada.	Por ocorrência	5
TS32	Deixar de implementar scripts de monitoração nos prazos acordados.	Por ocorrência	5
TS33	Deixar de cumprir o prazo para apresentação de proposta técnica.	Por ocorrência	7
TS34	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas da CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	7
TS35	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização da unidade responsável, ou contrariando as políticas de segurança da CONTRATANTE.	Por ocorrência	12
TS36	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	12

TS37	Deixar de cumprir quaisquer obrigações estabelecidas no edital, não previstas nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pela CGTI.	Por ocorrência	12
TS38	Instalar qualquer software, programas, aplicativos, sistemas operacionais não licenciados (prática conhecida como pirataria de software) salvo softwares livres desde que tenha anuência da CONTRATANTE.	Por ocorrência	12
TS39	Reincidência de falhas de segurança	Por ocorrência	12
TS40	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	12
TS41	Causar qualquer dano aos equipamentos da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	12
TS42	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	24
TS43	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação ou inobservância dos requisitos da política de backup	Por ocorrência	24
TS44	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	24

**Tabela de pontuação para glosas referente aos Serviços Especializados em Tecnologia da Informação:**

<b>Id</b>	<b>Termo de Serviço</b>	<b>Referência</b>	<b>Pontuação</b>
TS45	Deixar de atualizar o cronograma do projeto, com relação à linha de base aprovada pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	3

Não serão permitidas ocorrências para o TS44 sem a abertura de processo administrativo para apuração de responsabilidade da CONTRATADA, além da aplicação da respectiva glosa.

**Tabela de pontuação para glosas aplicável à Central de Serviços:**

<b>Descrição</b>	<b>Referência</b>	<b>Pontos</b>
Não atingir o índice aceitável do indicador NS1	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	4
Não atingir o índice aceitável do indicador NS2	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	3
Não atingir o índice aceitável do indicador NS3	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	3
Não atingir o índice aceitável do indicador NS4	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	3
Não atingir o índice aceitável do indicador NS5	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	10
Não atingir o índice aceitável do indicador NS6	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	7
Não atingir o índice aceitável do indicador NS7	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	4
Não atingir o índice aceitável do indicador NS8	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	3
Não atingir o índice aceitável do indicador NS9	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	2
Não atingir o índice aceitável do indicador NS10	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	1
Não atingir o índice aceitável do indicador NS11	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	1

Não atingir o índice aceitável do indicador NS12	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	2
Não atingir o índice aceitável do indicador NS13	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	4
Não atingir o índice aceitável do indicador NS14	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	7
Não atingir o índice aceitável do indicador NS15	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	7

**Tabela de pontuação para glosas aplicável aos Serviços Especializados em Tecnologia da Informação e Comunicações:**

<b>Descrição</b>	<b>Referência</b>	<b>Pontos</b>
Não atingir o índice aceitável do indicador NS24	Por dia que exceder o índice aceitável	7

**Abatimentos de acordo com o NMA sobre o faturamento:**

<b>NMA</b>	<b>Abatimentos</b>
Maior ou igual a 97,5	0%
Maior ou igual a 95,0 e menor que 97,5	0% e notificação à CONTRATADA
Maior ou igual a 92,5 e menor que 95,0	1%
Maior ou igual a 90,0 e menor que 92,5	2%

Maior ou igual a 85,0 e menor que 90,0	4%
Maior ou igual a 80,0 e menor que 85,0	6%
Maior ou igual a 70,0 e menor que 80,0	8%
Maior ou igual a 60,0 e menor que 70,0	10%
Maior ou igual a 50,0 e menor que 60,0	15%
Maior ou igual a 40,0 e menor que 50,0	20%
Maior ou igual a 30,0 e menor que 40,0	25%
Maior ou igual a 0 e menor que 30,0	30%

Após o fim do PAO, caso a CONTRATADA apresente por duas vezes consecutivas a NMA menor que 95,00 ocorrerá o abatimento de 5% na fatura mensal, cumulativamente ao abatimento previsto na tabela acima.

Após o fim do PAO, caso a CONTRATADA apresente por três vezes consecutivas a NMA menor que 80,00 será considerado inadimplemento GRAVE e aberto processo de apuração de responsabilidade para aplicação das sanções cabíveis, conforme consta das regras de sanção previstas, a cada ocorrência não cumulativa.

Após o fim do PAO, a obtenção de NMA menor ou igual a 30 (trinta) pontos, por duas vezes a cada quatro meses de execução contratual, ou ainda por cinco vezes no período completo da sua vigência caracteriza-se como inexecução contratual, ensejando a sua rescisão, conforme consta das regras de sanção previstas.

#### **Das características das ferramentas de monitoramento do ambiente de TIC:**

A CGTI possui atualmente a ferramenta Zabbix implantada para monitoramento dos serviços e ativos de TIC. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos ativos, tarefa de responsabilidade do N3 de prestação de serviços, por meio da ferramenta já implantada ou por outra implantada pela contratada e aprovada pela contratante.

Se a CONTRATADA optar por instalar nova ferramenta de monitoramento, esta deve estar implantada e personalizada antes da mudança de ferramenta, de forma que não haja período em que a infraestrutura fique sem monitoramento.

Os índices de disponibilidade de serviços relacionados no item Indicadores de Nível de Serviço de N3 e seus subitens deverão ser calculados e extraídos diretamente das ferramentas de monitoramento. Os elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pelo MCom, podendo ser alteradas de acordo com a evolução do ambiente do Ministério.

As ferramentas deverão ser usadas para a construção de indicadores baseados no monitoramento de diferentes ativos ou serviços. A geração dos indicadores deverá possibilitar o seu acompanhamento durante o período de exercício mensal, para que o MCom tenha condições de aferir os índices requeridos.

### **Execução de relatório e dashboards:**

O MCom, pode solicitar a disponibilização dos indicadores de nível de serviço em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pelo Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, pelas ferramentas de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada.

Além dos dashboards, a CONTRATADA deverá apresentar mensalmente o Relatório Geral Mensal de Faturamento e Níveis de Serviços, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados, que deve conter, no mínimo:

Período de apuração/faturamento.

Resumo mensal dos indicadores e metas de níveis de serviços alcançados ao longo do mês, por área de prestação de serviços.

Estatísticas de disponibilidades e utilização dos serviços, para cada serviço definido pelo MCom.

Volumetria das requisições e incidentes divididos por áreas de serviço.

Volumetria de incidentes e problemas não resolvidos, bem como de incidentes repetitivos – incidentes por problema conhecido.

Tempo Médio Entre Falhas (MTBF) dos serviços críticos, definidos pelo MCom.

Índice de disponibilidade da solução de monitoramento da infraestrutura.

Índice de disponibilidade dos servidores, sistemas e serviços monitorados.

Índice de disponibilidade dos subsistemas de armazenamento de dados – Storage.

Links para evidências de todos os itens de mensuração.

Recomenda-se que o relatório de Faturamento e Níveis de Serviços contenha, sempre que apropriado.

Análise crítica de requisições e incidentes reabertos.

Sugestões de melhorias administrativas e gerenciais para o próximo período.

Informações sobre a execução dos serviços, apresentando gráficos, estatísticas e informações dos sistemas aplicativos e do ambiente computacional e de seus recursos.

Relatório de capacidade contendo utilização do hardware dos servidores e sistema de armazenamento de dados, com projeção de uso em período a ser definido pelo MCom.

Quantidade de alertas por ativo monitorado.

Demais informações relevantes para as atividades demandadas nas ordens de serviços e chamados técnicos, como uso da banda de acesso internet, infecções por vírus, erros operacionais ou qualquer outra informação solicitada pelo MCom.

A seu critério, o MCom realizar auditoria nas ferramentas utilizadas, sem que, para isso, haja ônus adicional para o Ministério.

Para que o MCom tenha segurança da continuidade do serviço prestado, é necessário que a empresa CONTRATADA emita relatórios de gestão de pessoas que sirvam como indicadores de que o dimensionamento, adequação, competências, desempenho e capacitação de seus colaboradores estão sendo controlados (quantitativa e qualitativamente) e administrados visando o amadurecimento da força de trabalho conforme a realidade institucional do MCom.

O Relatório de Gestão de Pessoas deve ser elaborado mensalmente, enviado juntamente com o Relatório de Faturamento e Níveis de Serviços e conter minimamente:

Informações profissionais: formação acadêmica, histórico profissional, treinamentos e aperfeiçoamentos, áreas de conhecimento; certificações com indicador de validade do certificado, cargo, processos executados, histórico de movimentações, afastamentos e licenças;

Resultado individual: Indicadores de desempenho individual baseado nas avaliações de competências periódicas para medir a performance do prestador de serviço versus níveis de serviços acordados.

A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados do Relatório de Níveis de Serviços ou do Relatório de Gestão de Pessoas, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

## **10.9 Forma de pagamento**

O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 30 dias corridos, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do bem, conforme previsto neste Termo de Referência

A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou nos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal/Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- o prazo de validade;
- a data da emissão;
- os dados do contrato e do órgão contratante;
- o período de prestação dos serviços;
- o valor a pagar; e
- eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- não produziu os resultados acordados;
- deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

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.

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.

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.

Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE.

Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1991, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP nº 5/2017, quando couber.

É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados ou fornecimento de bens, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão CONTRATANTE, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$ , sendo:

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.

I = Índice de compensação financeira diário= 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)	I = (6/100)/365	I = 0,00016438
		TX = Percentual da taxa anual = 6%

### 10.10 Procedimentos e prazos para emissão de notas fiscais

A apresentação da Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA deverá ocorrer no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da autorização de faturamento emitida pelo CONTRATANTE (Termo de Recebimento Definitivo). A(s) Nota(s) Fiscal(is) apresentadas pela CONTRATADA devem estar aderentes aos requisitos legais e tributários firmados pelos órgãos competentes sendo que o pagamento somente será autorizado após ATESTE pelo(s) servidor(es) competente(s), condicionado este ato à verificação da conformidade e da adequação em relação aos serviços efetivamente prestados.

### 11 ESTIMATIVA DE PREÇOS

O valor total estimado para esta contratação é de **R\$ 3.546.949,24 (três milhões, quinhentos e quarenta e seis mil novecentos e quarenta e nove reais e vinte e quatro centavos)**.

ITEM *	DESCRIÇÃO DO ITEM	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA	VALORES MÁXIMOS ESTIMADOS (EM REAIS / POR ITEM)	
					UNITÁRIO (R\$)	TOTAL (R\$)
1	Central de Serviços composta de Serviços Técnicos Especializados para execução continuada de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações	26980	MESES	12	R\$ 266.119,94	R\$ 3.193.439,24
2	Serviços Especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação para prestação sob demanda de serviços técnicos de mapeamento/revisão de processos e consultoria ITIL, e consultoria especializada em gerenciamento de projetos, infraestrutura de TI, redes e segurança da informação.	27090	UN (HaSTE)	2000	R\$ 176,76	R\$ 353.510,00
VALOR GLOBAL ESTIMADO:					<b>R\$ 3.546.949,24</b>	

### 12 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

## 12.1 Fonte de recursos

As despesas da presente contratação ocorrerão por conta da seguinte dotação orçamentária:

Natureza da Despesa: 339040 - Custeio

GND: 4

Fonte: 2000

## 13 DO REAJUSTE

Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, <Acesso em: <http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti/>>, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

O reajuste será realizado por apostilamento.

## 14 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

### 14.1 Regime, tipo e modalidade da licitação

O regime de execução do objeto qualifica-se como indireto, na modalidade **empregada por preço unitário**.

Considerando a natureza dos serviços do objeto e o disposto no § único do art. 25 da Instrução Normativa nº 01/2019/SGD/ME a licitação será realizada na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, com julgamento pelo critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**.

A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los. Caracterizando-se como “serviço comum” conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.

#### **14.2 Justificativa para aplicação do direito de preferência e margens de preferência**

Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010;

Nas contratações de bens e serviços de informática e automação, nos termos da Lei nº 8.248, de 1991, as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação;

Aplicar-se-á o direito de preferência às micro e pequenas empresas, previsto no art. 44 da Lei Complementar Nº. 123/2006. Entretanto, não se tratando de micro e pequena empresa, serão seguidos os critérios do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.

#### **14.3 Critérios técnicos de habilitação**

Será requerida das empresas LICITANTES, para fins de habilitação técnica, a comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características e quantidades compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de documentação que comprove o atendimento aos critérios listados a seguir:

1. Apresentação de atestados de capacidade técnica; e
2. Apresentação de Proposta de Preços (ANEXO A - PROPOSTA DE PREÇOS);

É facultado a instauração de diligência destinada a esclarecer ou a confirmar a veracidade das informações prestadas pela licitante constantes de sua Comprovação de Capacidade Técnica, Proposta de Preços e de eventuais documentos anexados.

#### **14.4 Critérios de qualificação técnica para habilitação**

Apresentar atestado(s) expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando experiência na prestação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação, compreendendo as atividades previstas neste instrumento.

No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente.

Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

A comprovação será realizada por qualquer processo de cópia reprográfica, ou por servidor da Administração, desde que conferido(s) com o original, ou publicação em órgão da imprensa oficial.

Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto desta contratação, a empresa deverá, nos termos do Art. 30, parágrafo 1, da Lei n. 8.666/93, juntamente com a documentação de habilitação necessária, apresentar atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

Os atestados relacionados abaixo só serão aceitos caso os serviços tenham sido executados num período ininterrupto de 12 (doze) meses.

Atestados de Capacidade Técnica Exigidos da Empresa Licitante:

Comprovar ter prestado serviços de suporte a pelo menos 50% dos totais de cada tipo de ativo do MCom conforme abaixo:

Ativo	Quantidade MCom	Exigência de 50%
Desktops	800	400
Notebooks	80	40

Comprovar ter prestado serviços de operação e suporte de **no mínimo 8 (oito) dos seguintes tipos de ativos**, equivalente a aproximadamente 50% do quantitativo total (mínimo de 1 unidade) presente no MCom:

Ativo	Quantidade MCom	Exigência de 50%
Central telefônica digital	1	1
Storage	1	1
Appliance de segurança de perímetro	1	1

Firewall	1	1
Switch core	1	1
Appliance de backup	1	1
Tape library	1	1
Servidores tipo HCI	4	2
Servidores físicos do tipo blade	16	8
Servidores virtualizados	250	125
Switches topo de rack	60	30
Enlace WAN	8	4
Enlace Internet	1	1

Comprovar ter prestado serviços de suporte contemplando o atendimento a pelo menos 500 (quinhentos) usuários, equivalente a 50% do total de usuários atendidos no MCom.

Comprovar gerenciamento através de níveis de serviço, com atendimento concomitante de tele-suporte remoto no mínimo em três unidades da federação, podendo essa comprovação estar contemplada em mais de um atestado em contratos executados simultaneamente.

Comprovar serviços de monitoramento e provimento de NOC (Network Operation Center, ou serviços de monitoramento de redes), com operação das ferramentas em regime de 24x7 (24 horas do dia, em todos os 7 dias da semana).

Comprovar serviço de administração, configuração, manutenção de solução de proxy e de filtragem de conteúdo em um mesmo contrato, para no mínimo, 500 (quinhentas) estações.

Comprovar serviços de administração, configuração, manutenção em Redes LAN em ambiente de, no mínimo, 100 (cem) SERVIDORES virtuais com sistemas operacionais Windows Server ou Linux.

Comprovar experiência na execução de serviços de Gerenciamento e Suporte a Servidores utilizando a ferramenta VMware VCenter constituído de, no mínimo, 125 (cento e vinte e cinco) máquinas virtuais.

Comprovar ter prestado serviços de suporte dos sistemas operacionais Microsoft Windows, Microsoft Windows Server 2008 ou R2, Microsoft Windows Server 2012 ou R2, Microsoft Windows Server 2016 e família Linux Debian ou família Linux Red Hat.

Comprovar ter instalado e mantido ferramenta de ITSM que apresentou na Proposta de preços.

Comprovar ter prestado serviços de suporte técnico a usuários com base na biblioteca ITIL compreendendo pelo menos 07 (sete) processos e funções ITIL a seguir:

7 (sete): Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Configuração e Gerenciamento de Nível de Serviço e Função Central de Serviços;

Comprovar ter prestado serviços técnicos de pelo menos 1.000 horas (ou métrica equivalente para trabalhos projetizados) de alta complexidade, equivalente a 50% do quantitativo total de HaSTE a ser contratada, utilizando metodologia de gerenciamento de projetos, conforme o PMBOK 4 ou superior. A metodologia utilizada na prestação dos serviços comprovados, e seus respectivos artefatos deverão estar anexados ao(s) atestado(s).

Comprovar ter prestado serviços especializados em manutenção de infraestrutura de datacenters (redes e segurança da informação).

No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os contatos para realização de diligência e a especificação dos serviços executados ou em execução.

No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início dos serviços prestados, dos produtos atestados. Os atestados deverão contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

Nome do cliente.

Endereço completo do cliente.

Identificação do contrato (cópia autenticada do contrato).

Descrição dos serviços prestados.

Vigência do contrato.

Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado.

Telefone, fax ou e-mail de contato.

Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos produtos e serviços prestados.

Um mesmo atestado poderá conter várias competências. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a licitante tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura de TIC do MCom.

Os quantitativos solicitados nos atestados representam 50%, ou menos, do volume de serviços e do ambiente atual do MCom.

A critério do CONTRATANTE, nas situações em que julgar necessário, poderão ser realizadas inspeções e diligências com a finalidade de entender, esclarecer e/ou comprovar as informações contidas no(s) ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA entregue(s) – nos termos do §3º do art. 43 da Lei nº 8.666/1993. Assim como poderão ser solicitadas cópias de documentos complementares como contratos, notas fiscais e notas de empenho. Porém, não serão executadas diligências para acrescentar informações obrigatórias ausentes no(s) atestado(s) apresentado(s).

A eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) ATESTADO(S) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexatidão das informações atestadas, desconstituirá o(s) ATESTADO(S) – o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

Ainda, com respeito aos ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA:

1. Devem estar relacionados ao objeto da licitação;
2. Devem ser emitidos sem rasuras, acréscimos ou entrelinhas;
3. Devem estar assinados por quem tenha competência para expedi-los, tais como representantes legais do órgão/empresa, diretores, gerentes e representantes formais das áreas técnica ou demandante (sem se limitar a esses);
4. Devem conter identificação clara e suficiente do Atestante; e
5. Devem apresentar redação clara, sucinta e objetiva que demonstre de forma inequívoca o atendimento ao objeto da requisição.

Convém destacar que, na análise dos atestados de capacidade técnica, o CONTRATANTE primará pela finalidade precípua da exigência, qual seja: a demonstração de que os licitantes possuem condições técnicas para executar o objeto pretendido pela Administração caso venha a sagrar-se vencedor da licitação. Assim, preservada a aderência aos ditames legais e constitucionais fundamentais, o exame documental balizar-se-á nos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e do formalismo moderado – o que, por óbvio, não significa que serão admitidos quaisquer informalismos ou erros grosseiros.

#### **14.5 Da prova de conceito**

O licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, que atender a todos os requisitos de habilitação, será convocado para realizar Prova de Conceito.

A Prova de Conceito visa à aferição da ferramenta ofertada pelo licitante e será realizada conforme descrito no ANEXO H - PROVA DE CONCEITO.

Considerando a necessidade de realização da prova de conceito, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade, de acordo com o posicionamento da área técnica.

No caso de o licitante ofertante do melhor lance não passar na Prova de Conceito, o pregoeiro convocará o próximo licitante detentor de proposta válida, obedecida a classificação na etapa de lances, até que um licitante cumpra os requisitos previstos neste Edital e no Termo de Referência e seja declarado vencedor.

A licitante classificada em primeiro lugar será convocada a iniciar Prova de Conceito em até 05 (cinco) dias úteis, na sede do MCom em Brasília. Após o início da apresentação, a licitante terá o prazo de até 3 (três) dias úteis para finalizar a Prova de Conceito. O descumprimento do prazo acarretará a desclassificação da proposta.

Não será admitida, na prova de conceito, a utilização de ferramentas distintas das anteriormente indicadas pela licitante.

A Prova de Conceito terá como objetivo aferir via demonstração, o atendimento de requisitos específicos da ferramenta de Requisições de Serviço e Gestão de TIC e de telefonia de acordo com checklist ANEXO H - PROVA DE CONCEITO deste TR. A prova de conceito será verificada pela CGTI.

O MCom disponibilizará computador com acesso à Internet, Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados SQL Server, a licitante poderá virtualizar a ferramenta ofertada em um dos servidores virtuais do Ministério, ou demonstrar as funcionalidades por meio de acesso remoto aos sistemas. As ferramentas referidas poderão ser de fabricantes distintos, mas que tenham integração entre si, quando necessário.

Ao fim da Prova de Conceito, tão logo sejam dirimidas todas as dúvidas e questões acerca das ferramentas apresentadas, quaisquer partes da solução que ainda estiverem no ambiente do MCom deverão ser retiradas pela licitante.

Não caberá ao MCom, sob qualquer hipótese, o pagamento indenização em virtude da realização da demonstração, seja ela rejeitada ou não. Portanto, todos os custos decorrentes da Prova de Conceito ficarão a cargo da Licitante.

Caso ocorram problemas técnicos de responsabilidade do MCom que inviabilizem o teste na data e hora especificados, será agendada uma nova data e o tempo perdido será restituído à licitante.

Realizada a Prova de Conceito, a CGTI emitirá parecer conclusivo manifestando-se sobre o atendimento ou não das funcionalidades analisadas. O parecer conclusivo será encaminhado à Comissão de Licitação, para prosseguimento do certame.

Se a licitante não demonstrar o atendimento às funcionalidades analisadas nas ferramentas, a proposta será desclassificada, devendo ser chamada a próxima colocada na etapa de lances para apresentar sua proposta de preços e documentação de habilitação e consequentemente realizar os procedimentos relativos à prova de conceito nas mesmas condições discriminadas nessa contratação.

## **14.6 Proposta de preço**

A PROPOSTA de preços deverá ser apresentada de acordo com o modelo do ANEXO A - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS, contendo o resumo da proposta de preços e observando estritamente a descrição dos itens e os quantitativos listados neste TERMO DE REFERÊNCIA de forma a garantir a sua exequibilidade e permitir seu

julgamento. A PROPOSTA DE PREÇOS deverá ter prazo de validade não inferior a 90 (noventa) dias corridos, a partir da data da sessão pública.

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

A PROPOSTA deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em REAIS (R\$) e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados no TERMO DE REFERÊNCIA.

Entregar Declaração de Sustentabilidade Ambiental conforme ANEXO C - DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL.

Além de todos os documentos que comprovem os requisitos, deve-se fazer acompanhar da indicação de quais as ferramentas pretende utilizar para atendimento do Contrato e apresentar manuais, guias de instalação e outros documentos necessários para dirimir as dúvidas quanto ao atendimento a requisitos técnicos.

#### **14.7 Comprovação de exequibilidade**

A proposta apresentada deverá conter planilha demonstrando o custo com pessoal para cada um dos perfis profissionais listados no ANEXO G - PERFIS COM A RESPECTIVA REMUNERAÇÃO para fins de avaliação de exequibilidade. A contratada deverá apresentar em sua planilha todos os custos conforme modelo disponível no ANEXO A - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS.

A CONTRATADA deve garantir em sua proposta o custo estimado para o quantitativo mínimo de colaboradores previstos para atender o Período de Adaptação Operacional (PAO), conforme descrito no ANEXO G - PERFIS COM A RESPECTIVA REMUNERAÇÃO, para fins de avaliação de exequibilidade.

O ANEXO G será utilizado exclusivamente como referência para análise de exequibilidade. Os valores do ANEXO G não vinculam remuneração dos funcionários da contratada para a execução contratual, conforme vedação do art. 5º, II da IN 01/2019-SGD/SEGD/ME.

Caso a CONTRATADA pretenda pagar valores menores aos previstos na tabela de referência, deverá providenciar demonstração comprobatória de que já tenha contratado, ou tenha condições reais de contratar, em Brasília, pelos valores propostos, profissionais com qualificação igual ou superior à exigida nesse TR.

Para fins da demonstração comprobatória exigida, caso a CONTRATADA se enquadre na situação descrita, deverá apresentar cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho, ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para a CONTRATADA mediante remuneração igual ou inferior; ou, ainda, declarações de profissionais que se comprometam a prestar os serviços descritos nesse TR, mediante a remuneração apresentada.

Em caso de exigência de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá, na demonstração de custos, adicionalmente:

Identificar o salário estimado a ser pago a cada perfil previsto na tabela anterior, dos profissionais que prestarão os serviços, considerando a qualificação profissional e tempo de experiência exigidos conforme descrição do perfil profissional de cada equipe especializada;

Demonstrar, seja por acordo sindical, desde que no acordo o salário seja identificado por perfil, ou qualquer outro meio documental legalmente válido, que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação exigida;

Demonstrar que considerou todos os encargos sociais e trabalhistas inerentes à prestação dos serviços;

Demonstrar que considerou os demais benefícios decorrentes de Convenção Coletiva de Trabalho da categoria;

Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

## ANEXO A - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

PREGÃO ELETRONICO XX/2021 – MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES						
Contratação de serviços técnicos continuados de suporte técnico a usuários, sustentação da infraestrutura da tecnologia da informação e comunicações (TIC), serviços especializados e implementação de melhorias contínuas para o Ministério das Comunicações (MCom).						
ITEM *	DESCRIÇÃO DO ITEM	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA	VALOR (EM REAIS / POR ITEM)	
					UNITÁRIO (R\$)	TOTAL (R\$)
1	Central de Serviços composta de Serviços Técnicos Especializados para execução continuada de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações	26980	MESES	12		
2	Serviços Especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação para prestação sob demanda de serviços técnicos de mapeamento/revisão de processos e consultoria ITIL, e	27090	UN (HaSTE)	2000		

consultoria especializada em gerenciamento de projetos, infraestrutura de TI, redes e segurança da informação.				
VALOR GLOBAL ESTIMADO:				

(\*). Considerando o critério de julgamento (por ITEM), o LICITANTE deverá encaminhar uma proposta individual para cada ITEM que deseja concorrer.

<b>IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA:</b>		
Razão Social:		
CNPJ:		
Endereço Completo		
CEP:	Fone/Fax:	E-mail:
<b>DADOS BANCÁRIOS:</b>		
Agência:	Conta Corrente:	Banco:
<b>IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DA ARP/CONTRATO:</b>		
Nome Completo (sem abreviaturas):		
CPF:	IDENTIDADE / ÓRGÃO EXPEDITOR:	
Cargo / Função:		

Endereço Completo:	
Cidade / UF:	CEP:

Demais condições:

1. Ao efetuar essa proposta, esta empresa proponente declara ter tomado pleno conhecimento do EDITAL, do TERMO DE REFERÊNCIA e dos demais documentos integrantes da presente licitação estando ciente das obrigações das partes e das condições de prestação dos serviços.
2. Esta empresa proponente declara que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços estão incluídas nos valores desta proposta de preços, que possui capacidade técnico-operacional adequada e que os preços são exequíveis.

Local e data: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021.

\_\_\_\_\_  
Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente

Prazo de validade da proposta: ..... (.....) dias, contados da data limite estipulada para a apresentação.

### Planilha de Custos e Formação de Preços

1. CUSTO MENSAL POR PROFISSIONAL (realizar o preenchimento para cada um dos perfis do TR)

#### Módulo 1 - Composição da Remuneração

1	COMPOSIÇÃO	VALOR (R\$)

A	Salário base	
B	Adicional de Periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	
F		
G	Outros (especificar)	
TOTAL		

### Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários

#### Submódulo 2.1 - 13o (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias

1	13 (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	VALOR (R\$)
A	13 (décimo terceiro)	
B	Férias e Adicional de Férias	
TOTAL		

#### Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.

1	GPS, FGTS e outras contribuições	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
A	INSS	20%	
B	Salário Educação	2,5%	
C	SAT		
D	SEC ou SESI	1,5%	

E	SENAI - SNEAC	1%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	
H	FGTS	8%	
TOTAL			

## Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

1	COMPOSIÇÃO	VALOR (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação/refeição	
C	Benefício X	
D	Adicional noturno	
E	Outros (especificar)	
TOTAL		

## Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	VALOR (R\$)
2.1	13o (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	
2.3	Benefícios Mensais e Diários	
TOTAL		

**Módulo 3 - Provisão para Rescisão**

3	Provisão para Rescisão	VALOR (R\$)

A	Aviso Prévio Indenizado	
B	Multa do FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado	
C	Aviso prévio trabalhado	
D	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	
E	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado	
TOTAL		

#### Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

##### Submódulo 4.1 - Ausências Legais

4.1	Ausencias legais	VALOR (R\$)
A	Férias	
B	Ausencias legais	
C	Licença paternidade	
D	Ausência por acidente de trabalho	
E	Afastamento Maternidade	

F	Outros	
TOTAL		

## Submódulo 4.2 – Intra jornada

4.2	Intra jornada	VALOR (R\$)
A	Intervalo para repouso e alimentação	
TOTAL		

## Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	VALOR (R\$)
A	Ausencias legais	
B	Intra jornada	
TOTAL		

**Módulo 5 - Insumos Diversos**

5	INSUMOS	VALOR (R\$)
A	Uniformes	
B	Equipamentos	
C	Outros	

TOTAL		
-------	--	--

### Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro

1	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
A	Custos indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C.1 Tributos Federais		
	C.2 Tributos Estaduais		
	C.3 Tributos Municipais		
	Outros		
TOTAL			

### 2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

1	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	VALOR (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	

E	Módulo 5 - Insumos Diversos	
F	Subtotal (A + B +C+ D+E)	
G	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro	
TOTAL		

### 3. CUSTOS ADICIONAIS MENSIS DO CONTRATO

3	CUSTOS ADICIONAIS MENSIS	VALOR (R\$)
A	Custo com hardware e instalações físicas	
B	NOC Custo com Softwares: ITSM Chatbot Monitoramento (outros)	
C	Custo com Riscos	
D	Custo com Garantia	
E	Custos com transporte (Uber, Taxi ou outros)	
F	Outros custos	
G		

TOTAL		
-------	--	--

#### 4. CUSTO TOTAL DO CONTRATO

Perfil profissional	Quantidade de profissionais	Custo mensal unitário do perfil (R\$)	Custo mensal total do perfil (R\$)
TOTAL			

#### ANEXO B - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO *
--------------------

## 1 – IDENTIFICAÇÃO

Ordem de SERVIÇO

Contrato:

Contratada:

Data da Emissão:

Requisitante:

Contato:

## 2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS

Item	Descrição do Produto ou Serviço	Métrica	Valor Unit. (R\$)	Qtde/Volume	Valor Total (R\$)
TOTAL					

## 3 - INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES

## 4 - CRONOGRAMA

Item referente ao Produto/Serviço	Início Previsto	Fim Previsto	Prazo Máximo
5 - ASSINATURAS			

### ANEXO C - DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

PROPONENTE:	
CNPJ/RFB:	
ENDEREÇO:	
<p>Declaro, sob as penas da Lei nº 6.938/1981, na qualidade de proponente do procedimento licitatório, sob a modalidade Pregão Eletrônico nº ____/2021, instaurado pelo Processo de nº _____, que atendemos aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente.</p> <p>Estou ciente de que todos os resíduos sólidos gerados pelos produtos fornecidos que necessitam de destinação ambientalmente adequada (incluindo embalagens vazias) deverão ter seu descarte adequado, obedecendo aos procedimentos de logística reversa, em atendimento à LEI Nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, em especial a responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida do produto, me comprometendo a aplicar o disposto nos artigos de 31 a 33 da Lei nº 12.305/2010 e nos artigos 13 a 18 do Decreto nº 7.404/2010, principalmente, no que diz respeito à LOGÍSTICA REVERSA.</p>	

Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação das declarações e certidões pertinentes dos órgãos competentes quando solicitadas como requisito para habilitação e da obrigatoriedade do cumprimento integral ao que estabelece o art. 6º e seus incisos, da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG e Decreto nº 7746 de 5 de junho de 2012, que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável.

Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação do registro no Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais caso minha empresa exerça uma das atividades constantes no Anexo II da Instrução Normativa nº 31, de 03 de dezembro de 2009, do IBAMA.

Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente DECLARAÇÃO.

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021.

Nome:

RG/CPF:

Cargo:

## ANEXO D - TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Este TERMO DE COMPROMISSO (“TERMO”) é celebrado entre:

1. CONTRATANTE Ministério das Comunicações - MCOM, Endereço: Esplanada dos Ministérios, bloco R, Zona Cívico Administrativa, CEP XXXX, Brasília/DF, inscrito no CNPJ/MF XXXX, neste ato representado pelo Gestor do Contrato xx/xxxx, e
2. CONTRATADA xxxxxxxx, Endereço xxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF xxxxxx, personificação xxxxxx, neste ato representada por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais.

O MCOM e a CONTRATADA podem ser referidas individualmente como PARTE e coletivamente como PARTES, onde o contexto assim o exigir.

CONSIDERANDO QUE as PARTES estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que inclui o XXX;

CONSIDERANDO QUE as PARTES podem divulgar entre si INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS;

CONSIDERANDO QUE as PARTES desejam ajustar as condições de revelação das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

RESOLVEM as PARTES celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

1. Para a finalidade deste Termo, “INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS” significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma PARTE (de acordo com este instrumento, a “Parte Divulgadora”) à outra PARTE (de acordo com este instrumento, a “Parte Recebedora”), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de usuários, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.

2. Não serão incluídas nas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subseqüentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público; (ii) estejam na posse legal da Parte Recebedora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou (iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Recebedora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Recebedora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.

3. Quando a divulgação de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Recebedora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máxima de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Recebedora obrigada também a enviar à Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Recebedora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.

4. A Parte Recebedora não divulgará nenhuma INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:

1. A Parte Recebedora, (i) não usará as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da Parte Divulgadora, e (ii) não usará as Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes.
2. As Partes deverão proteger as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS.
3. A Parte Recebedora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Sigilo e Segurança da Informação (ANEXO D) prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.

4. A Parte Receptora informará imediatamente à Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não divulgação e uso limitado das obrigações das empreiteiras e agentes da Parte Receptora.
  5. A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.
  6. A Parte Receptora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que cumpram tais obrigações de sigilo, assinando o TERMO DE CIÊNCIA.
5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Sigilo e Segurança da Informação (ANEXO D) independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Receptora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.
6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não será interpretado de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigará a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais.
7. Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas Informações Confidenciais da parte Divulgadora para a parte Receptora, exceto o direito limitado para utilizar as Informações Confidenciais conforme estipulado neste Termo.
8. Este TERMO entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Receptora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.
9. A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexecutável, o restante deste Termo e a aplicação de tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.
10. As PARTES concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.
11. A Parte Receptora deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

12. A Parte Receptora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.
13. A inobservância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão ou qualquer daqueles relacionados neste TERMO, ao pagamento, recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados ou demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.
14. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 5 (cinco) anos após a divulgação de cada Informação Confidencial à Parte Receptora.
15. O não exercício por qualquer uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.
16. Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Receptora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Compromisso de Sigilo e Segurança da Informação, que permanecerá válido e com todos os efeitos legais em qualquer das situações especificadas neste Termo.
17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Receptora, em razão do presente objeto, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.
18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.
19. O fornecimento de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprouver.
20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.
21. A CONTRATADA declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidos pela Contratante para execução do CONTRATO, tanto nas dependências da Contratante como externamente.
22. A CONTRATADA responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da Contratante, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da CONTRATANTE.
23. Este TERMO contém o acordo integral de confidencialidade entre as PARTES com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.

24. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das PARTES, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil. E por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021.

DE ACORDO

\_\_\_\_\_

CONTRATANTE

\_\_\_\_\_

CONTRATADA

\_\_\_\_\_

Testemunha1

\_\_\_\_\_

Testemunha2

**ANEXO E - TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL – SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

## IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO

Nº do Contrato:

Empresa Contratada:

CNPJ:

Objeto Resumido:

Vigência Contratual:

## TERMOS

O(s) funcionário(s) abaixo qualificado(s) declara(m) ter pleno conhecimento de sua(s) responsabilidade(s) no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre as atividades desenvolvidas ou as ações realizadas no âmbito do Contrato Administrativo nº / , bem como sobre todas as informações que eventualmente ou por força de sua(s) função(ões) venha(m) a tomar conhecimento, comprometendo-se a guardar o sigilo necessário nos termos da legislação vigente e a prestar total obediência às normas de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE ou que venham a ser implantadas a qualquer tempo por este; em conformidade com o TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO firmado entre as partes.

## OBSERVAÇÕES

Digite observações, se houverem.

## DE ACORDO

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE CIÊNCIA é assinado pela(s) parte(s) declarante(s) em 02 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

Brasília (DF), / / .

## IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO(S) DECLARANTE(S)

Nome:

Identidade:

CPF:

Função:

Assinatura:

Observação: Este termo deve ser impresso em papel timbrado da CONTRATADA.

## ANEXO F - REQUISITOS MÍNIMOS DOS PERFIS PROFISSIONAIS

Perfil	Requisitos mínimos
Preposto	<p>O integrante desse perfil deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.</p> <p>Possuir experiência de, no mínimo, 05 (cinco) anos em atividades relacionadas a gerenciamento administrativo E/OU apoio técnico-operacional E/OU suporte especializado à atividades de TIC – sendo desejável possuir, pelo menos 02 (anos) de experiência em liderança de equipes.</p>
Coordenador de Suporte (Ticket Manager)	<p>Todos os integrantes da área devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.</p> <p>Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.</p> <p>Todos os integrantes devem possuir a certificação HDI Customer Service Representative (HDI-CSR).</p>

	<p>Todos os integrantes da área devem possuir 04 (quatro) anos de experiência em atividade de suporte e/ou help desk.</p> <p>Todos os integrantes da área devem possuir 02 (dois) anos de experiência com líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.</p> <p>Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT;</p>
Atendente de suporte técnico (Nível 1)	<p>Os colaboradores envolvidos diretamente na execução das atividades de atendimento remoto devem possuir ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.</p> <p>Todos os integrantes devem possuir certificação HDI Desktop Support Technician (HDI-DST). É permitido que haja no máximo 20% (vinte por cento) dos colaboradores sem essa certificação. Neste caso, o colaborador sem a certificação deve ter o dobro do tempo de experiência exigido para o serviço.</p> <p>Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 01 (um) ano em suporte técnico e/ou help desk.</p> <p>Possuir conhecimento nos produtos do Microsoft 365 (Teams, Office 365, Skype, dentre outras).</p> <p>Ter bom conhecimento da língua portuguesa, com qualidade na escrita e dicção, prestando informações de forma completa e objetiva, com domínio das técnicas de atendimento por telefone.</p>
Técnico de Suporte e Técnico de Suporte VIP (Nível 2)	<p>Os colaboradores envolvidos diretamente na execução das atividades de atendimento Nível 2 devem ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) do curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação OU Curso técnico profissionalizante nesta área.</p> <p>Todos os integrantes devem possuir certificação Microsoft MD-100 ou versão equivalente superior;</p> <p>Todos os integrantes devem possuir certificação Microsoft 365 Certified: Fundamentals;</p> <p>Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em suporte técnico e/ou help desk.</p> <p>Possuir conhecimento nos produtos do Microsoft 365 (Teams, Office 365, Skype, dentre outras).</p> <p>Possuir experiência em fundamentos de cabeamento estruturado.</p> <p>Ter bom conhecimento da língua portuguesa, com qualidade na escrita e dicção, prestando informações de forma completa e objetiva, com domínio das técnicas de atendimento por telefone, com experiência mínima de 6 (seis) meses em atendimento a usuários.</p>
Analista de Telecomunicações	<p>Todos os integrantes devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.</p>

	<p>Possuir experiência mínima de 03 (tres) anos em atividades relacionadas a manutenção e configuração de serviços de telefonia VoIP e videoconferencia.</p>
<p>Analista de Infraestrutura de Redes</p>	<p>Todos os integrantes devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.</p> <p>Todos os integrantes devem possuir certificação “Red Hat Certified System Administrator – RHCSA” ou “Linux Professional Institute Certification – LPIC1”</p> <p>No mínimo um integrante deve possuir certificação Cisco Certified Network Professional - CCNP.</p> <p>No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na administração de ambiente de rede IP e MPLS, roteadores, gateway de voz, switches, VLAN, redes wireless, segurança de redes, endereçamento e roteamento IP, protocolos autônomos de roteamento (BGP, OSPF), telefonia IP (VoIP – SIP e H.323) e implantação de QoS em redes corporativas.</p>
<p>Analista de Segurança de TIC</p>	<p>Todos os integrantes devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.</p> <p>No mínimo um integrante deve possuir certificação CCNP Security – Cisco Certified Network Professional Security.</p> <p>Todos os integrantes devem possuir certificação “Red Hat Certified System Administrator – RHCSA” ou “Linux Professional Institute Certification – LPIC1”</p> <p>Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades relacionadas à mecanismos de segurança de infraestrutura de TI, com conhecimento em tecnologias de firewall, Antivírus, Proxy, IDS, SIEM, IPS, Anti-DDoS, Ethernet 802.1x, Radius, IPSEC VPN – Virtual Private Network (client-to-site e site-to-site), e teste de penetração.</p>
<p>Analista de Ambiente Linux e Aplicações</p>	<p>Todos os integrantes devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.</p> <p>Todos os integrantes devem possuir certificação “Red Hat Certified Engineer – RHCE” ou “Linux Professional Institute Certification – LPIC2”.</p>

	<p>Experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades de administração de redes e infraestrutura para sistemas operacionais Linux.</p> <p>Conhecimento avançados em sistemas operacionais GNU/Linux (Debian, Suse, Fedora e Red Hat) e Unix (Solaris e AIX), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script).</p>
Analista de Ambiente Windows e Aplicações	<p>Todos os integrantes devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.</p> <p>Todos os integrantes devem possuir certificação Microsoft 365 Certified: Messaging Administrator Associate.</p> <p>Todos os integrantes devem possuir certificação Windows Server 2016, ou similar.</p> <p>Experiência mínima de 05 (cinco) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2012 ou superior.</p> <p>Conhecimento avançados em sistemas operacionais MS-Windows Server (2012 ou superior), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script).</p>
Analista de Virtualização	<p>Todos os integrantes devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.</p> <p>Todos os integrantes devem possuir certificação VMware Certified Professional – Data Center Virtualization (VCP-DCV) ou superior;</p> <p>Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 03 (três) anos em atividades de administração de redes e infraestrutura para sistemas operacionais Linux e Windows.</p> <p>Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em sistemas de virtualização VMWare, e com gerência e orquestração de ambiente virtualizado.</p> <p>Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 3 (três) anos de atuação em atividades relacionadas à Containerização, com experiência em administração e operação de soluções baseadas em containers, tais como: Docker, Kubernetes, Rancher e correlatos</p>

Analista de Backup e Armazenamento	<p>Todos os integrantes devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.</p> <p>Todos os integrantes devem possuir certificação Veritas Certified Professional (VCP) ou superior;</p> <p>Todos os integrantes devem possuir certificação SNIA Certified Storage Engineer (SCSE) ou superior OU SNIA Certified Information Architect (SCIA) ou superior;</p> <p>Todos os integrantes da área devem possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades atinentes à Backup (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas).</p> <p>Todos os integrantes da área devem possuir experiência mínima de 03 (três) anos em atividades atinentes à Armazenamento (Storages).</p> <p>Todos os integrantes devem possuir conhecimento em ambiente VSAN.</p>
Analista de Banco de Dados	<p>Todos os integrantes devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.</p> <p>No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Microsoft Certified Solutions Associate on SQL Server 2016 Database Administration (MCSA SQL 2016 DA) ou superior.</p> <p>No mínimo um integrante com experiência mínima de 04 (quatro) anos de atuação em administração de bancos de dados Microsoft SQL Server. E ainda, à realização de Backup e Restore, desenvolver rotinas sistêmicas para aumentar a disponibilidades das informações, planejar e executar inovações e estudo de melhorias para o ambiente de SGBD, monitoração dos ambientes de Banco de Dados e propor melhorias, análise de performance e tuning no banco e queries de aplicações, criação de objetos de banco e preparação, otimização de queries e migração de dados, desenvolvimento e implementação de scripts para otimização de queries, tuning, jobs, triggers, modelagem de dados, migração de versões de bancos de dados.</p> <p>Conhecimentos avançados de administração, operação, configuração, execução de tarefas (JOBS) e operacionalização de backup de banco de dados SQL Server, Postgre SQL, MySQL e Oracle.</p>

Mais de um perfil de analista pode ser executado pelo mesmo profissional, desde que tenha as qualificações para os perfis pretendidos e que isso não venha a impactar negativamente no serviço prestado ao Ministério.

Durante o PAO, o número mínimo de profissionais para os perfis de analista deve ser 4 (quatro).

Uma vez que a forma de contratação não é de alocação de mão-de-obra, a quantidade de profissionais estimada deve ser entendida como o quantitativo mínimo definido pelo órgão somente para a execução inicial dos serviços, durante o PAO.

O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços, após o PAO será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no edital.

## ANEXO G - PERFIS COM A RESPECTIVA REMUNERAÇÃO

Perfil	Salário estimado
Coordenador de Suporte (Ticket Manager)	R\$ 6.913,58
Atendente de help desk (Nível 1)	R\$ 1.787,61
Técnico de Suporte e Técnico de Suporte VIP	R\$ 2.061,26
Analista de Telecomunicações	R\$ 3.935,91
Analista de Infraestrutura de Redes	R\$ 3.935,91
Analista de Segurança de TIC	R\$ 6.369,23
Analista de Ambiente Linux e Aplicações	R\$ 5.417,32
Analista de Ambiente Windows e Aplicações	R\$ 5.417,32
Analista de Virtualização	R\$ 5.417,32
Analista de Backup e Armazenamento	R\$ 5.417,32
Administrador de Banco de Dados	R\$ 6.695,43

\* Dados obtidos a partir de uma pesquisa realizada em 11/01/2021 (Atualização: 28 de dezembro de 2020), de acordo com informações enviadas pelas empresas mensalmente através do sistema CAGED do Ministério da Economia fonte: <https://www.salario.com.br/estatisticas/cargos-e-salarios-de-ti-tecnologia-da-informacao/> ou <https://www.trabalhabrasil.com.br>

## ANEXO H - REQUISITOS DA PROVA DE CONCEITO

A prova de verificará os seguintes requisitos:

Ferramenta de Requisição de Serviço e Gestão de TIC

Item	S/N

Demonstrar acesso web para as funções de solicitante, executor e aprovador	
Demonstrar através de operação simulada envio automático de e-mails da ferramenta (simular abertura, andamento e encerramento de um chamado) se integrando a servidor de e-mail do MCom.	
Demonstrar personalização de templates de e-mail.	
Demonstrar personalização de página inicial por meio da inclusão de painéis e dashboards.	
Demonstrar, utilizando um perfil de usuário e um de gerente, a segregação de informação. Em seguida, conceder outro perfil de acesso a este usuário, mudando a quantidade de registros aos quais ele tem acesso.	
Demonstrar em acesso web a criação de relatórios sobre os chamados de um usuário e de um executor.	
Demonstrar a criação, utilizando ferramentas visuais, de um workflow com designação de responsável, utilizando como referência as categorizações do chamado e que inclua etapa de aprovação e em seguida validar o workflow simulando os papéis de solicitante, procurador, aprovador e executor.	
Demonstrar consulta de histórico nos papéis de usuário e de gerente.	
Demonstrar a funcionalidade de capturas de tela do usuário para documentação do atendimento.	
Demonstrar a funcionalidade de impressão de um chamado com seus andamentos.	
Demonstrar, com os perfis de executor e usuário, a troca de notas e anexos no sistema.	
Demonstrar, com os perfis de executor e usuário, uma sessão de chat.	
Demonstrar que a conexão web da ferramenta possui segurança de, no mínimo, 128-bit com SSL-Secure.	

Demonstrar a funcionalidade de inventário de hardware, software e informações de conexão de rede de uma estação, um servidor e um ativo de rede.	
Demonstrar a criação de uma requisição a partir de um registro de incidente, gerando o relacionamento entre os registros.	
Demonstrar a criação de um formulário de requisição de serviço, com campos já preenchidos (integração LDAP), campos obrigatórios e campos opcionais.	
Demonstrar a visualização por parte do usuário do fluxo de atividades e do status de realização de cada atividade e da estimativa de tempo para o atendimento,	
Demonstrar a funcionalidade de pesquisa de satisfação com a utilização de questionário personalizado.	
Demonstrar a funcionalidade de relacionamentos entre registros atribuindo qualificações de "Criado por" e "Duplicado de".	
Demonstrar a funcionalidade de limitação de tamanho de anexo permitido na ferramenta.	
Demonstrar a funcionalidade de consulta rápida.	
Demonstrar a funcionalidade de controle de processo do ciclo de vida do conhecimento (rascunho, em avaliação, disponível, fora de uso, etc.).	
Demonstrar a funcionalidade de controle de versão do conhecimento.	
Demonstrar mecanismo controle de acesso, mostrando visões diferentes por usuários com níveis de acesso diferentes.	
Demonstrar a incorporação na base de conhecimento de documentos externos.	
Demonstrar o estabelecimento de SLAs diferentes para diferentes tipos de chamados.	
Demonstrar dashboard de status de SLAs para diferentes tipos de chamados.	

Demonstrar a funcionalidade de criação de queries interativas, através de interface web.

Ferramenta de Requisição de Serviço e Gestão de TIC

Item	S/N
Demonstrar a funcionalidade de registro do tempo que o usuário espera de atendimento.	
Demonstrar a funcionalidade de gravação e recuperação posterior de atendimento telefônico.	
Demonstrar a associação de gravação com outros dados do atendimento.	

## ANEXO I - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

### DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaro, em atendimento ao previsto no Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_/20\_\_, que eu, \_\_\_\_\_, portador(a) da CI/RG nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, representante da empresa \_\_\_\_\_, estabelecida no(a) \_\_\_\_\_, como seu representante legal para os fins da presente declaração, compareci perante o representante do Ministério das Comunicações em Brasília-DF e vistoriei o ambiente computacional do Ministério assim como recebi o anexo de detalhamento de tarefas e o anexo de detalhamento do ambiente de TIC, tomando plena ciência das condições e grau de dificuldade existentes.

Declaramos, ainda, que a supramencionada empresa está ciente do compromisso assumido de manter sigilo sobre todas as informações às quais teve acesso em decorrência da vistoria realizada nesta data.

Local e data

Assinatura do representante da empresa

Visto do representante do Mcom

**ASSINATURAS**

Assinam o presente documento os integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação.

<b>EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO</b>		
<b>Integrante Técnico</b>	<b>Integrante Requisitante</b>	<b>Integrante Administrativo</b>
EDER GILLIAN SILVA BESERRA <i>(Assinatura eletrônica registrada na Seção de Assinaturas)</i>	LUIZ FERNANDO BASTOS COURA <i>(Assinatura eletrônica registrada na Seção de Assinaturas)</i>	ADRIANA DA SILVA CAVANCANTE <i>(Assinatura eletrônica registrada na Seção de Assinaturas)</i>

### **Manifestação da autoridade máxima da área de TIC**

O Subsecretário de Planejamento e Tecnologia da Informação subtituto certifica a plena observância do prescrito no Art. 12 da IN SGD 01/2019 na elaboração do documento em tela. Encaminha-se à Subsecretaria de Orçamento e Administração para aprovação do presente Termo de Referência e iniciação de procedimento licitatório, segundo o art. 38 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

**AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC**

ARTHUR GOMES CASTRO

*(Assinatura eletrônica registrada na Seção de Assinaturas)***De acordo da autoridade competente administrativa**

Aprovo o presente Termo de Referência. Solicito a iniciação de procedimento licitatório, segundo o art. 38 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

**AUTORIDADE COMPETENTE ADMINISTRATIVA**

DJAIR FIORILLO LOPES

*(Assinatura eletrônica registrada na Seção de Assinaturas)*

Documento assinado eletronicamente por **Eder Gillian Silva Beserra, Coordenador de Infraestrutura e Segurança**, em 18/03/2021, às 16:17 (horário oficial de Brasília),



com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Fernando Bastos Coura, Coordenador de Governança de Tecnologia da Informação**, em 18/03/2021, às 16:18 (horário oficial de Brasília), com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Arthur Gomes Castro, Subsecretário de Planejamento e Tecnologia da Informação substituto**, em 18/03/2021, às 16:59 (horário oficial de Brasília), com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Djair Fiorillo Lopes, Subsecretário de Orçamento e Administração**, em 18/03/2021, às 17:23 (horário oficial de Brasília), com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Adriana da Silva Cavalcante, Chefe do Serviço de diárias e passagens**, em 23/03/2021, às 14:10 (horário oficial de Brasília), com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **6816397** e o código CRC **FB16158D**.

#### AVISO

Para ser considerado válido, este Termo de Referência deverá conter as assinaturas eletrônicas dos servidores indicados para compor a Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da área de TIC e aprovado pela autoridade competente administrativa, nos termos da Instrução Normativa nº 01, de 04 de abril de 2019.