



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA
Esplanada dos Ministérios - Bloco U, 4º andar sala 450, spoa@mme.gov.br, Brasília/DF, CEP 70065-900
Telefone: (61) 2032-5464 e Fax: @fax_unidade@ - http://www.mme.gov.br
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

TERMO ADITIVO

Processo nº 48340.002211/2017-17

SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 21/2017-MME DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO, QUE CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA E A EMPRESA HEPTA TECNOLOGIA E INFORMÁTICA LTDA.

A **União**, por intermédio do **MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA**, inscrito no CNPJ sob nº 37.115.383/0001-53, situado na Esplanada dos Ministérios, Bloco U, Brasília/Distrito Federal, CEP 70.065-900, neste ato representado pelo **Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração**, Sr. **HELIO MOURINHO GARCIA JUNIOR**, portador da Cédula de Identidade nº 306.919 MB/RJ e CPF nº 434.241.047-87, e com fundamento no Inciso VII do Artigo 59 do Regimento Interno da Secretaria Executiva/MME aprovado pela Portaria GM/MME nº 108, de 14 de março de 2017, publicada no Diário Oficial da União de 16 de março de 2017, doravante denominado CONTRATANTE, e de outro lado, a empresa **HEPTA TECNOLOGIA E INFORMÁTICA LTDA.**, inscrita no CNPJ sob nº 37.057.387/0001-22, estabelecida na SEPN – Setor de Edifícios Públicos Norte - Quadra 513, Bloco D, Ed. Imperador, 2º andar, Salas 221 a 231, CEP: 70.760-524, na cidade de Brasília-DF, aqui representada por seu Diretor Executivo, Senhor **ROBERTO DE OLIVEIRA VILLARES**, portador da Cédula de Identidade nº 3.176.729-SSP-RJ e CPF nº 284.962.727-53, daqui por diante denominada CONTRATADA, têm entre si, justo e avençado e celebram este **Termo Aditivo ao Contrato** de prestação de serviços que tem seu respectivo fundamento e finalidade na consecução do objeto contratado, constante da Ata de Registro de Preços nº 19/2016, decorrente do Pregão Eletrônico SRP nº 13/2016 - Ministério dos Esportes – Secretaria Executiva (processo administrativo nº 58701.002280/2015-68), em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, do Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 30 de abril de 2008 e suas alterações, mediante os termos e condições estabelecidos nas seguintes Cláusulas

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1 Este Termo Aditivo tem por objeto a **alteração do Anexo II - Acordo de Níveis de Serviços** do Termo de Referência (Sei 0033136), partes integrantes do Contrato nº 21/2017-MME, ampliando as metas de sucesso, agilidade e disponibilidades dos serviços de suporte e sustentação, com fundamento no art. 65 da Lei nº 8.666/93.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO

2.1 Altera-se o **Anexo II - Acordo de Níveis de Serviços do Termo de Referência**, sendo parte integrante do **Contrato nº 21/2017-MME**, que passa a ter a seguinte redação:

ANEXO II – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS)

DISPOSIÇÕES GERAIS

O elemento para aferir a qualidade e eficácia dos serviços prestados será o acordo de nível de serviço. Com relação a esse item, levaremos em consideração os seguintes aspectos:

- Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviços - ANS, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;
- A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio da tabela a seguir, cujo resultado comporá o valor mensal a ser pago no período avaliado;
- As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS, se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.
- Em acordo entre as partes, os procedimentos de metodologia de avaliação durante a execução contratual poderão ser alterados, desde que o novo sistema se mostre mais eficiente que o anterior, não implique em prejuízos para a CONTRATADA e reflita a maturidade do ambiente computacional da CONTRATANTE e atenda a orientação do Egrégio Tribunal de Contas da União em seu Acórdão nº 717/2010-Plenário, item 9.3.5), abaixo:

“ determinação ao Ministério do Trabalho e Emprego para que, em atenção ao “caput” dos arts. 3º e 41, e art. 54, §1º, da Lei nº 8.666/1993, referente ao princípio da isonomia e à vinculação do contrato ao instrumento convocatório, abstenha-se de prever no edital a adoção de novos Acordos de Nível de Serviço durante a execução contratual, sendo possível, entretanto, a alteração ou a renegociação para ajuste fino dos níveis de serviços pré-estabelecidos nos editais, desde que essa alteração ou renegociação: a) esteja prevista no edital e no contrato; b) seja tecnicamente justificada; c) não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/1993; d) não configure descaracterização do objeto licitado.”

Acórdão nº 717/2010-Plenário

- Caso ocorra algum impedimento à CONTRATADA executar seus serviços no ambiente tecnológico da CONTRATANTE, por razões que não sejam de sua responsabilidade, a remuneração do período de impedimento será proporcional à média dos últimos 3 (três) meses do serviço impedido.

DOS PROCEDIMENTOS

O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA;

Mensalmente a CONTRATADA, na pessoa do seu preposto, apresentará a medição dos serviços no período apurado, conforme o processo de emissão e recebimento dos serviços constantes no Anexo III - Modelo de Gestão, Fiscalização e Pagamento dos Serviços;

Os indicadores de nível desse serviço:

Indicadores de Níveis de Serviços - Processo de Atendimento a Chamados								
	Nome	Descrição	Medição	Métrica	Perfil de atendimento	Periodicidade	Medidas Corretivas	Instrumento de Medição
Classificação de Chamado	INS1 – Tempo de Classificação de Chamado	Mede o tempo entre a abertura e a classificação do chamado	Tempo decorrido com o chamado no estado em "Aberto"	96,25% dos chamados classificados em até 4 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1o nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao serviços entregues da central de serviço para cada ponto percentual não atendido.	Solução de ITSM
Requisição de Serviços	INS2 – Tempo de Solução de Demanda "Requisição de Serviços"	Mede o tempo entre a classificação da demanda "Requisição de Serviços" e seu fechamento no caso de solicitação que não seja categorizada como evolutiva	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	96,25% das demandas resolvidos em até 4 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1o nível, 2o nível e 3o nível.	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviço para cada ponto percentual não atendido.	Solução de ITSM
Incidentes	INS3 – Tempo de Solução da Demanda "Incidentes" categorizados com "Severidade 1"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente severidade 1" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	96,25% das demandas de severidade 1 resolvidos em até 4 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1o nível, 2o nível e 3o nível.	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviço para cada ponto percentual não atendido.	Solução de ITSM
	INS4 – Tempo de Solução da Demanda "Incidentes" categorizados com "Severidade 2"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente severidade 2" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	96,25% das demandas de severidade 2 resolvidos em até 6 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1o nível, 2o nível e 3o nível.	Mensal		Solução de ITSM
	INS5 – Tempo de Solução da Demanda "Incidentes" categorizados com "Severidade 3"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente severidade 3" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	96,25% das demandas de severidade 3 resolvidos em até 10 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1o nível, 2o nível e 3o nível.	Mensal		Solução de ITSM

Requisição de Mudanças	INS6 – Taxa de execução de serviços de requisição de mudança com sucesso	Mede a quantidade de mudanças executadas com sucesso no período	Percentual de mudanças executadas com sucesso no período	97,75% das mudanças executadas com sucesso no período	Central de serviços - Atendimento 1o nível, 2o nível e 3o nível.	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviço para cada ponto percentual não atendido.	Solução de ITSM
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS7 – Taxa de disponibilidade dos serviços de mensageria	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de mensageria	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	97,75% de disponibilidade dentro do tempo do mês	Sustentação e operação de ambiente	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da sustentação e operação de ambiente para cada ponto percentual não atendido.	Ferramenta de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
	INS8 – Taxa de disponibilidade dos serviços de banco de dados	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de banco de dados	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	97,75% de disponibilidade dentro do tempo do mês	Sustentação e operação de ambiente	Mensal		Ferramenta de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
	INS9 – Taxa de disponibilidade dos serviços de armazenamento de arquivos	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de armazenamento de arquivos	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	97,75% de disponibilidade dentro do tempo do mês	Sustentação e operação de ambiente	Mensal		Ferramenta de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
	INS10 – Taxa de disponibilidade dos serviços de armazenamento de dados	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de storage	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	97,75% de disponibilidade dentro do tempo do mês	Sustentação e operação de ambiente	Mensal		Ferramenta de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
GERENCIAMENTO CGTIC	INS11 – Tempo de atendimento de chamadas*	Mede o tempo necessário para atendimento das chamadas telefônicas	Percentual do total de chamadas telefônicas atendidas em até 25 segundos	85,00% das chamadas atendidas em até 25 segundos	Central de serviços - Atendimento 1o nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviço para cada ponto percentual não atendido.	URA
	INS12 – Taxa de abandono de ligações em espera*	Mede a taxa de abandono de ligações em espera	Percentual de chamadas abandonadas	Inferior a 4,50%	Central de serviços - Atendimento 1o nível	Mensal		URA
	INS13 – Índice de Satisfação do Usuário Final	Mede o índice de satisfação com o atendimento ao usuário final da central de serviços	Percentual de respostas entre "Ótimo" e "Bom" em pesquisa de satisfação respondida pelo usuário		85,00% das opiniões entre "Ótimo" e "Bom"	Central de serviços - Atendimento 1o nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviço para cada ponto percentual não atendido.

*Apenas quando o serviço for executado nas dependências da contratada

CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO DE SEVERIDADE

A CONTRATADA deverá obrigatoriamente classificar todos os Incidentes de acordo como os critérios de Severidade definidos nos conceitos descritos abaixo:

Urgência	Impacto			
		Alto	Médio	Baixo
Alto		Severidade 1	Severidade 1	Severidade 2
Médio		Severidade 1	Severidade 2	Severidade 3
Baixo		Severidade 2	Severidade 3	Severidade 3

Tabela de Classificação de Severidade de Incidentes

Derivam da tabela acima os dois critérios básicos para a classificação de Incidentes:

Impacto

Classifica importância dos efeitos que determinado incidente, problema ou mudança podem vir a surtir no negócio.

- Alto – Pode afetar totalmente o negócio da empresa.
- Médio – Pode afetar parcialmente o negócio da empresa.
- Baixo – Pode afetar minimamente o negócio da empresa.

Urgência

Determina quanto tempo a permanência de determinado incidente, problema ou mudança poder impactar significativamente o negócio.

- Alta – Sugere a tomada de ação no menor tempo possível para restabelecimento dos serviços.
- Média – Sugere a tomada de ação de forma programada afim de garantir que esta não mude seu estado para Alta.
- Baixa – Pode ser previamente programada ou conforme disponibilidade.
- Seguem alguns exemplos para classificação de Severidade:
- Cenário 1 - Um incidente é registrado pela Central de Serviços, informando que o licenciamento da solução de antivírus, que é centralizada, irá expirar em 365 dias. Neste caso, o Impacto é considerado Alto já que a solução de antivírus permeia todos os servidores e estações do ambiente. No entanto, a Urgência pode ser considerada Baixa já que há um tempo considerável para se renovar ou adquirir novo licenciamento para solução de antivírus. De posse dessas informações e utilizando o quadro de classificação de Severidade, incidente será classificado como Severidade 2.
- Cenário 2 - Um incidente é registrado pela Central de Serviços, informando que nenhum dos serviços disponibilizados através da Internet, podem ser acessados por nenhum usuário ou cliente. No caso mencionado o Incidente deverá ser classificado com Severidade 1, já que ambos, Impacto e Urgência são Altos.
- Cenário 3 - Um incidente é registrado na Central de Serviços, informado que um usuário do departamento de Contabilidade reportou que não consegue acessar arquivos do *Paint*. O usuário informou que apesar do fato, o aplicativo não é fundamental para executar o seu trabalho. Dessa forma o incidente será classificado com Severidade 3, já que ambos Impacto e Urgência são considerados baixos.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA RATIFICAÇÃO

3.1 As partes signatárias deste Termo ratificam, por inteiro, o Termo de Referência (0033136) e todas as Cláusulas, Subcláusulas e disposições do **Contrato nº 21/2017-MME**, as quais permanecem válidas e exigíveis, ressalvadas as partes expressamente alteradas por este Termo Aditivo.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA PUBLICAÇÃO

4.1 O Contratante fará publicar este Termo Aditivo em extrato, no Diário Oficial da União, no prazo estabelecido pelo Parágrafo Único, do Artigo 61, da Lei nº 8.666/93.

4.2 Assim havendo ajustado, foi lavrado este instrumento e disponibilizado por meio eletrônico por intermédio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, com fundamento no Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, que os seus representantes legais assinam com as testemunhas abaixo identificadas.

Pelo CONTRATANTE:

(Assinado Eletronicamente)

HELIO MOURINHO GARCIA JUNIOR

Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração

Pela CONTRATADA:

(Assinatura Eletrônica)
ROBERTO DE OLIVEIRA VILLARES
Diretor Executivo

TESTEMUNHAS:

(Assinado Eletronicamente)

NOME: ERIKA TAVARES AGUIRRES
CPF: 940.731.631-91

(Assinatura Eletrônica)

CRISTOVÃO EPAMINONDAS DE LIMA
CPF/MF: 919.209.491-00



Documento assinado eletronicamente por **Roberto de Oliveira Villares, Usuário Externo**, em 22/03/2019, às 15:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Erika Tavares Aguirres, Assistente**, em 25/03/2019, às 15:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Cristovão Epaminondas de Lima, Fiscal Técnico(a)**, em 25/03/2019, às 15:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Helio Mourinho Garcia Junior, Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração**, em 26/03/2019, às 14:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://www.mme.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0265800** e o código CRC **EF1B3EF0**.