



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 01/2010-CTI/DPF

A União, por intermédio do Departamento de Polícia Federal, através do Pregoeiro, designado pela Portaria nº 356/2009 publicada no Boletim de Serviço nº 116, de 19 de junho de 2009, torna público que realizará licitação na modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo **MENOR PREÇO POR ITEM**, conforme descrito neste Edital e seus anexos. A sessão pública será realizada no dia **01 de março de 2010 às 10:00h** (horário de Brasília), na Coordenação de Tecnologia da Informação do Departamento de Polícia Federal - SPO Quadra 07, lote 23, Edifício CTI, Setores Complementares, por meio do sítio www.comprasnet.gov.br. Esta licitação, autorizada no Processo n. 08206.003183/2009-67 será regida pela Lei 10.520/2002, que instituiu no âmbito da Administração Pública Federal a licitação na modalidade de Pregão, pelo Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, que regulamenta a modalidade do Pregão Eletrônico, pelo Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000; Decreto nº 3.722 de 09 de janeiro de 2001 que dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF; Instrução Normativa nº 02, da SLTI do MPOG, de 30 de abril de 2008 que dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços, continuados ou não; Instrução Normativa nº 04, da SLTI do MPOG, de 19 de maio de 2008 que dispõe sobre o processo de contratação de Tecnologia da Informação pela Administração Pública; IN 03/2009 SLTI/MPOG, que alterou a IN 02/2008 SLTI/MPOG; Lei Complementar nº 123/06, Decreto 6.204, de 05 de setembro de 2007, que regulamenta o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para Micro Empresa e Empresa de Pequeno Porte e subsidiariamente pela Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e demais cominações legais.

1 - DO OBJETO

1.1 - Contratação de serviços especializados na área de Tecnologia da Informação - TI, visando o atendimento das necessidades das Unidades Centrais do Departamento de Polícia Federal sediadas no Distrito Federal e da SR/DPF/DF - Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal no Distrito Federal, para a execução continuada de atividades de:

- **Item 1:** Suporte e administração de rede de dados local, metropolitana e de longa distância;
- **Item 2:** Suporte e administração de banco de dados;
- **Item 3:** Suporte e administração do gerenciamento de mudanças e capacidade;
- **Item 4:** Suporte e administração da sustentação de servidores;
- **Item 5:** Serviços de segurança da informação.
- **Item 6:** Serviços de administração da operação;
- **Item 7:** Serviço de consultoria técnica de informática;
- **Item 8:** Serviço de suporte técnico especializado de aplicativos – 2º nível;



1.2 - O objeto da contratação foi dividido em itens que se encontram **detalhados** nos seguintes anexos:

- **Item 1:** Anexo I do Termo de Referência (Anexo I deste Edital);
- **Item 2:** Anexo II do Termo de Referência (Anexo I deste Edital);
- **Item 3:** Anexo III do Termo de Referência (Anexo I deste Edital);
- **Item 4:** Anexo IV do Termo de Referência (Anexo I deste Edital);
- **Item 5:** Anexo V do Termo de Referência (Anexo I deste Edital);
- **Item 6:** Anexo VI do Termo de Referência (Anexo I deste Edital);
- **Item 7:** Anexo VII do Termo de Referência (Anexo I deste Edital); e
- **Item 8:** Anexo VIII do Termo de Referência (Anexo I deste Edital).

2 – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1 – A sessão deste Pregão será pública e realizada em conformidade com este Edital na data, no horário, e no endereço eletrônico indicados no preâmbulo.

2.2.– As empresas licitantes deverão atender às condições deste Edital e seus Anexos, inclusive quanto à documentação, e também deverão ser devidamente credenciadas na Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, por meio do sítio www.comprasnet.gov.br, para acesso ao sistema eletrônico;

2.3 – A SLTI atuará como órgão provedor do sistema eletrônico.

2.4 – Como requisito para participação no Pregão Eletrônico, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do presente Edital.

2.5 – Não poderão participar desta licitação:

2.5.1 – Empresas que estejam declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;

2.5.2 – Empresas que estejam suspensas de participar de licitação realizada pelo Departamento de Polícia Federal;

2.6 – Os documentos apresentados pela empresa vencedora, melhor classificada na fase de lances deverão:

2.6.1 – Conter número de CNPJ da licitante que está participando do certame, o qual deverá ser o mesmo constante das notas fiscais referentes à execução do futuro contrato, indicação essa indispensável para efeito de empenho da despesa e realização do pagamento;

2.6.2 – Ser apresentados em original, em publicação da imprensa oficial ou em cópia autenticada por cartório.



2.7 – Será permitida a participação de Micro Empresa e Empresa de Pequeno Porte.

3- DO CREDENCIAMENTO

3.1 – A licitante deverá credenciar-se previamente no sistema “Pregão Eletrônico”, no sítio www.comprasnet.gov.br, observado o seguinte:

3.1.1 – O credenciamento dar-se-á mediante atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico;

3.1.2 – A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso;

3.1.3 – O credenciamento da licitante ou de seu representante perante o provedor do sistema implicará responsabilidade legal pelos atos praticados e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão na forma eletrônica.

3.2 – O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade da licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Departamento de Polícia Federal responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4 – DO ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇOS

4.1 – A participação no pregão eletrônico ocorrerá mediante utilização da chave de identificação e de senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços com os valores unitários para cada item.

4.1.1 – Fica obrigado o licitante, quando do envio da proposta, detalhar o objeto ofertado no campo “Descrição Detalhada do Objeto Ofertado”.

4.2 – Após a divulgação do Edital no endereço eletrônico, a licitante deverá encaminhar proposta com a descrição detalhada do objeto cotado e do preço ofertado até a data e hora marcadas para a abertura da sessão, às **10:00h do dia 01 de março de 2010**, horário de Brasília, exclusivamente por meio do sistema eletrônico – www.comprasnet.gov.br - quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

4.2.1 – Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

4.3 – A licitante deverá acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

4.4 – A licitante responsabilizar-se-á formalmente por todas as transações efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.



4.5 – A proposta de preços deverá ser formulada com base nas especificações constantes neste edital e seus anexos e deverá atender aos seguintes requisitos:

4.5.1 – Apresentar preço para o item proposto, cotado em moeda nacional, já consideradas, nos mesmos, todas as despesas (tributos, transporte e demais despesas incidentes direta ou indiretamente no fornecimento objeto deste Pregão Eletrônico), cotados em planilha detalhada conforme Anexo XI do Termo de Referência (Anexo I deste Edital).

4.6 – O preço proposto será de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração dos mesmos, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.7 – Para participação no pregão eletrônico, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório (Art. 21, § 2º, do Decreto nº 5.450/2005).

4.8 – A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas no Decreto 5450/2005. (Art. 21, § 3º, do Decreto nº 5.450/2005).

4.9 – A não observância do disposto no presente item ensejará a desclassificação de sua proposta e aplicação das penalidades descritas no art. 28 do Decreto nº 5450/2005.

5 – DA ABERTURA E CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

5.1 – A partir de **10:00h do dia 01 de março de 2010**, horário de Brasília, conforme previsto no preâmbulo deste Edital, o pregoeiro abrirá a sessão pública na internet, mediante a utilização de sua chave de acesso e senha.

5.2 - As licitantes interessadas poderão participar da sessão pública na internet, por meio do uso dos recursos de acesso.

5.3 - Após a abertura, o pregoeiro verificará as propostas de preços apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

5.4 – Serão desclassificadas relativamente ao item cotado as propostas que:

5.4.1 – contenham vícios ou ilegalidades;

5.4.2 – não apresentem as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência.

5.4.3 – apresentarem preços que sejam manifestamente inexequíveis; e

5.4.4 – não vierem a comprovar sua exequibilidade.



5.4.4.1 – Consideram-se preços manifestamente inexequíveis aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.

5.4.4.2 – A inexequibilidade dos valores referentes aos itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta.

5.4.4.3 – Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 3º do art. 43 da Lei nº 8.666/93, para efeito de comprovação de sua exequibilidade, podendo a Administração adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

5.4.4.3.1 - questionamentos junto à proponente para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade;

5.4.4.3.2 – levantamento de informações junto ao Ministério do Trabalho e Emprego, e junto ao Ministério da Previdência Social;

5.4.4.3.3 – consultas a entidades ou conselhos de classe, sindicatos ou similares;

5.4.4.3.4 – pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;

5.4.4.3.5 – verificação de outros contratos que o proponente mantenha com a Administração ou com a iniciativa privada;

5.4.4.3.6 – estudos setoriais;

5.4.4.3.7 – consultas às Secretarias de Fazenda Federal, Distrital, Estadual ou municipal;

5.4.4.3.8 – análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o proponente disponha para a realização do fornecimento; e

5.4.4.3.9 – demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

5.5 – Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

5.6 – Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.



5.7 – A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

5.8 – A comunicação entre o pregoeiro e os licitantes ocorrerá mediante troca de mensagens, em campo próprio disponibilizado no sistema eletrônico, após o término da etapa de lances.

6 – DA COMPETITIVIDADE E DOS LANCES

6.1 – O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

6.2 – Classificadas as propostas, o pregoeiro dará início à fase competitiva, momento em que as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

6.3 – A licitante será imediatamente informada do recebimento do seu lance e do respectivo valor consignado no registro.

6.4 – As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital;

6.5 – A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado no sistema;

6.6 – Não serão aceitos dois ou mais lances com o mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro;

6.7 – Durante a sessão pública do pregão eletrônico, as licitantes serão informadas em tempo real do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da licitante.

6.8 – A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do pregoeiro.

6.9 – O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, a transcorrer entre 01 (um) e 60 (sessenta) minutos a ser determinado pelo pregoeiro, após o qual transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.10 – Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento e o valor de referência, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no Edital.

6.11 – A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

6.12 – No caso de desconexão com o pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva, se o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.



6.13 – Quando a desconexão do pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão eletrônico será suspensa e reiniciada somente após comunicação aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

6.12 Encerrada a etapa de lances, e se a empresa que apresentou o menor preço, não se enquadrar como microempresa ou empresa de pequeno porte, e houver propostas apresentadas por microempresa ou empresa de pequeno porte, no intervalo de até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta, deverá proceder da forma abaixo:

6.12.1 A microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos, após encerramento de etapa de lances, apresentar nova proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias, será adjudicado em seu favor o objeto deste Pregão;

6.12.2 Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do subitem anterior, serão convocadas as licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na condição prevista no subitem 6.12, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

6.13 Na hipótese de não contratação nos termos previstos na condição anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

6.14 Encerrada a etapa de lances da sessão pública, a licitante detentora da melhor oferta deverá encaminhar, em até 60 minutos, a proposta de preços com os respectivos valores constantes da planilha de formação de custos readequados ao lance vencedor e a documentação através do Fax (0XX61) 2024-9449, (§ 6º, art.25, Dec. nº 5.450/2005).

6.14.1 o encaminhamento da documentação original ou cópia autenticada deverá ocorrer no prazo máximo de 2 dias úteis, contados a partir da solicitação do pregoeiro no sistema eletrônico;

6.14.2 os documentos a serem apresentados para cumprimento desta exigência são os relacionados no item 8 deste Edital.

6.15 Concluída a etapa de lances, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação e verificará a habilitação da licitante conforme disposições do edital.

7– DA ACEITABILIDADE DAS PROPOSTAS

7.1 – Na análise da proposta de preços será verificado o atendimento de todas as especificações e condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, sendo realizado o seu julgamento conforme item 5 deste edital. O julgamento dos valores será feito com base no menor preço por item, utilizando como parâmetro o valor máximo admitido para cada item conforme **Anexo II** deste edital.

7.2 – Para efeito de julgamento, não será aceita, sob qualquer título, oferta de valores superiores ao preço dos itens e totais constantes no **Anexo II** deste Edital.



7.3 – Os preços ofertados devem ser exequíveis e compatíveis com os praticados no mercado, sob pena de desclassificação das respectivas propostas conforme item 5 deste edital.

7.4 – Será assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação de para as microempresas e empresas de pequeno porte, conforme Art. 44 da Lei Complementar 123/06, de 14 de dezembro de 2006.

7.5 – Na hipótese de a proposta ou o lance de menor valor não serem aceitos ou se a licitante detentora da melhor proposta desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de proposta ou lance que atenda ao Edital.

7.5.1 – ocorrendo a situação a que se refere o subitem anterior, o(a) Pregoeiro(a) poderá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor.

7.5.2 – a negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

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

8 – DA HABILITAÇÃO

8.1 – Após o encerramento da fase de lances e aceitação da proposta, o pregoeiro procederá à verificação da habilitação da licitante classificada em primeiro lugar.

8.2 – Para habilitação neste pregão eletrônico, a licitante deverá possuir registro cadastral atualizado no SICAF, com situação devidamente regular, a qual será confirmada por meio de consulta *on line*.

8.3 – A comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

8.3.1 – Na fase de habilitação, deverá ser apresentada e conferida toda a documentação e, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de dois dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

8.3.2 – A declaração do vencedor de que trata o item 8.3.1 acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação, no caso do pregão, conforme estabelece o art. 4º, inciso XV, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002.



8.3.3 – A prorrogação do prazo previsto no item 8.3.1 deverá sempre ser concedida pela administração quando requerida pelo licitante, a não ser que exista urgência na contratação ou prazo insuficiente para o empenho, devidamente justificados.

8.2.4 – A não-regularização da documentação no prazo previsto no item 8.3.1 implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, sendo facultado à administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

8.4 – Além da regularidade da documentação já abrangida pelo SICAF, a licitante deverá apresentar ainda:

8.4.1 – Declaração de que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) com menos de 18(dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16(dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, XXXIII da Constituição Federal de 1998 (Lei nº 9.854/99), conforme modelo:

NOME DA EMPRESA _____ inscrito no **CNPJ nº** _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) _____ portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, **DECLARA**, para fins do disposto no inciso V do art 27 da lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ().
data

(representante legal)

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima).

8.4.2 - Declaração de inexistência de fato impeditivo da habilitação, de acordo com o subitem 7.1, inciso IV com o item 8.11, da IN/MARE nº 05, alterada pela IN/MARE nº 09, de 19/04/96, conforme modelo: **NOME DA EMPRESA** _____ **CNPJ** _____ **SEDIADA** _____ (**endereço completo**), declara, sob as penas da lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

nome e número da identidade do declarante

8.4.3 – Certidão Negativa de Falência ou, se for o caso, Certidão de Recuperação Judicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica.

8.14 –Apresentar, no mínimo, uma Certidão ou Atestado de Capacidade Técnica expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante executou ou está executando fornecimento compatível com o objeto licitado, na forma prevista no Termo de Referência (Anexo I deste Edital).



8.5 – Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF deverão ser enviados via fax, para o número (61) 2024-9449, no prazo de até 60 (sessenta) minutos, contados da solicitação do pregoeiro no sistema eletrônico.

8.6 – Em sendo habilitada a empresa, esta deverá, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, contados da solicitação do pregoeiro no sistema eletrônico, encaminhar, em original ou por cópia autenticada, os documentos remetidos via fax, para o seguinte endereço:

Coordenação de Tecnologia da Informação
SPO quadra 07 – Lote 23 Edifício CTI – Setores Complementares
Brasília – DF - CEP: 70.610-902

8.7 – Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento”, em substituição aos documentos requeridos no presente Edital.

8.8 – Para fins de habilitação, a verificação pelo Departamento de Polícia Federal, através do pregoeiro, nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

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

8.10 – A licitante que apresentar documentação em desacordo com este Edital será inabilitada.

8.11 – Em caso de inabilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente para o item e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.

8.12 – Será declarada vencedora do certame a licitante que apresentar o menor preço e que cumpra todos os requisitos de habilitação.

8.13 – O licitante terá sua situação financeira avaliada automaticamente pelo sistema, com base na obtenção de índices de **Liquidez Geral (LG)**, **Solvência Geral (SG)** e **Liquidez Corrente (LC)**, resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

$$\text{LG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$\text{SG} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$\text{LC} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

8.14 – Todas as empresas participantes que apresentarem resultado igual ou menor que 01 (um), em quaisquer dos índices descritos acima, deverão comprovar, como exigência para sua

habilitação, o Capital Social e integralizado correspondente a 10% do valor estimado do Contrato referente ao item cotado pelo licitante.

8.15 – HABILITAÇÃO TÉCNICA

8.15.1 – Consiste no exame da documentação relativa à qualificação técnica. Tem por objetivo comprovar a capacidade técnica de execução do objeto licitado, por meio de comprovação de execução anterior de objeto similar.

8.15.2 – A licitante deverá apresentar, para fins de habilitação técnica, pelo menos 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica, a ser (em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove(m) a aptidão da licitante para desempenho de serviços compatíveis em características e volume com aqueles objeto da licitação. Deverão ser apresentados atestados de capacidade técnica específicos para cada item desta licitação, conforme segue abaixo:

- **Para o ITEM 01** – Suporte e administração de rede de dados LAN, MAN e WAN;
 - Comprovar experiência com equipamentos de rede de pelo menos duas das seguintes marcas CISCO, 3COM, Enterasys ou Extreme;
 - Administração de sistemas operacionais MS-Windows;
 - Experiência na administração de sistemas Linux como Debian, Suse, Fedora ou RedHat;
 - Serviço de diretório;
 - Servidor de arquivos;

- **Para o ITEM 02** – Suporte e administração de banco de dados;
 - Comprovar experiência em pelo menos três dos seguintes bancos de dados: Oracle, Adabas, PostgreSQL, MySQL e MS-QLServer;

- **Para o ITEM 03** – Suporte e administração do Gerenciamento de Mudanças;
 - Comprovar experiência na consolidação e manutenção de CMDB

- **Para o ITEM 04** – Suporte e administração da Sustentação de Servidores;
 - Comprovar experiência com no mínimo quatro dos seguintes sistemas operacionais de servidores:
 - MS-Windows 2000, 2003, 2008;
 - Gnu-Linux, Debian, Suse, Fedora, RedHat
 - Unix Solaris, AIX
 - Comprovar experiência com no mínimo dois servidores de aplicação: TomCat, JBoss, Oracle AS, Oracle WebLogic, Websphere
 - Servidores WEB: Apache ou MS-IIS
 - Portais de conteúdo (mínimo 1): Zope/Plone, Oracle Portal ou MS-Sharepoint
 - Gerenciamento de redes de armazenamento (SAN – Storage Area Network)
 - Gerenciamento de soluções de backup
 - Virtualização /Consolidação
 - Balanceamento de carga
 - Utilização da tecnologia de clusters

- **Para o ITEM 05** – Serviços de segurança da informação;
 - Comprovar experiência em administração de Firewalls;
 - Filtros de conteúdo;
 - Proxies;
 - Serviços de diretório;
 - Antivirus e Antispam.

- **Para o ITEM 06** – Serviços de administração da Operação;
 - Comprovar experiência na operação de máquinas IBM Mainframe série Z
 - Execução de rotinas batch
 - Utilização de ferramentas automatizadas de monitoração (Nagios, CACTI)
 - Execução de rotinas de backup

- **Para o ITEM 07** – Serviço de Consultoria Técnica de Informática;
 - Comprovar experiência na elaboração de projetos de TIC;
 - Análise de processos de negócio
 - Prospecção tecnológica
 - Planejamento de infraestrutura tecnológica.

8.15.2.1– É imperativo que o(s) Atestado(s) corrobore(m) a utilização das práticas da ITIL na prestação dos serviços bem como exponha elementos que deem a dimensão do número de usuários possíveis de serem atendidos e o número médio de chamados (incidentes e serviços) por mês.

8.16 – Serão inabilitadas as empresas que não atenderem ao item 8 deste Edital.

9 – DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA E DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

9.1 – A proposta de preços ajustada ao lance final para o item, bem como os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados pelo SICAF, deverão ser encaminhados ao pregoeiro, **no prazo máximo de 60 (sessenta) minutos, contados da solicitação no sistema eletrônico**, para o fax número (61) 2024-9449, **sob pena de desclassificação da empresa.**

9.2 – A proposta de preços e os documentos de habilitação não contemplados pelo SICAF deverão ser apresentados em original, ou em cópia autenticada em Cartório competente, ou publicação em órgão da imprensa oficial ou em cópias simples, desde que acompanhadas dos originais para conferência e autenticação pelo(a) Pregoeiro(a) e/ou servidor da CTI/DPF, **no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contados da solicitação do pregoeiro no sistema eletrônico.**

9.2.1 - Nesta oportunidade, deverá ser apresentado, também, documento que qualifique o representante da empresa como tal, podendo isto se dar através de apresentação do Contrato Social, procuração que comprove a outorga de poderes, na forma da lei, para formular ofertas e lances de preços e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame em nome da licitante; ou documento no qual estejam expressos poderes para exercer direitos e assumir obrigações, no caso do representante ser sócio, proprietário, dirigente ou assemelhado da licitante, em decorrência de tal investidura. Caso a procuração seja



particular, deverá ter firma reconhecida e estar acompanhada dos documentos comprobatórios dos poderes do outorgante (contrato social).

9.3 – A proposta de preços vencedora deverá observar o disposto no subitem 9.1, atendendo ao que segue:

9.3.1 – Ser redigida em língua portuguesa, sem emendas, ressalvas, borrões, rasuras ou entrelinhas;

9.3.2 – Conter identificação social, número do CNPJ, assinatura do representante da proponente, referência a esta licitação, número de telefone, fax, endereço, dados bancários e, se houver, indicação de endereço eletrônico (*e-mail*);

9.3.3 – Descrever de forma clara os itens a que se referem à proposta, com indicação de quantidade, bem como as demais referências que bem o indiquem, de acordo com as especificações deste Edital;

9.3.4 – Conter preços unitários e totais, em moeda nacional, em algarismos e por extenso incluindo tributos, elementos capazes de propiciar a avaliação do custo pela Administração, considerando os preços praticados no mercado e demais despesas incidentes direta ou indiretamente no fornecimento objeto deste Pregão Eletrônico. Ocorrendo discordância entre os valores, prevalecerão os descritos por extenso. Ocorrendo divergência entre os valores unitário e total, prevalecerá o valor unitário.

9.3.5 – Prazo de validade da proposta não inferior a 60 (sessenta) dias, contado da data da sessão de recebimento da documentação e proposta de preços.

9.3.6 – A proposta deverá conter as especificações do objeto de forma clara, descrevendo detalhadamente as características técnicas dos equipamentos e/ou serviços ofertados, incluindo especificação de marca, modelo, procedência, se for o caso, e outros elementos que de forma inequívoca identifiquem e constatem as configurações cotadas e/ou serviços exigidos, comprovando-os através de certificados, manuais técnicos, folders e demais literaturas editadas pelo fabricante, além de planilha detalhada de todos os custos envolvidos para contratação na forma prevista nesse edital.

9.3.7 – Na proposta deverão ser apresentadas quaisquer outras informações afins, que a proponente julgar necessárias ou convenientes.

9.3.8 – A proponente deverá garantir em sua proposta, para avaliação e concordância, documentação contendo os detalhes técnicos que comprovem o atendimento das especificações e funcionalidades dos equipamentos e/ou serviços e/ou softwares incluídos, se for o caso. Deve ser adotado o modelo exposto no Anexo XI, do Termo de Referência.

9.3.9 - Declarar se a empresa enquadra-se como microempresa ou empresa de pequeno porte com base na Lei Complementar nº 123/06, se for o caso;

9.4 – A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.



9.5 – Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital e seus Anexos, sejam omissas ou apresentem irregularidades insanáveis.

10 – DOS RECURSOS

10.1 – Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recurso durante a sessão pública, em campo próprio no sistema eletrônico.

10.2 – A falta de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do subitem 10.1, importará na decadência desse direito, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto à licitante vencedora.

10.3 – A recorrente deverá apresentar as razões do recurso no prazo de 3 (três) dias, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contra-razões em igual prazo, que começarão a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

10.4 – As razões de recurso deverão ser disponibilizadas na íntegra no sítio www.comprasnet.gov.br, por meio do link “registrar recurso”.

10.5 – O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.6 – Não serão conhecidos os recursos interpostos sem manifestação prévia em campo próprio, no ato da sessão pública e, fora dos respectivos prazos legais, bem como os que não contiverem a identificação ou assinatura do responsável legal ou preposto da empresa.

10.7 – Os autos do processo permanecerão com vistas franqueadas aos interessados, na Coordenação de Tecnologia da Informação do Departamento de Polícia Federal, localizada à SAIS Quadra 07, lote 23, Edifício CTI, CEP: 72.610.902.

11 – DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

11.1 – Em existindo recurso, após a decisão dos mesmos e constatação da regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento.

11.2 O recurso contra decisão do(a) Pregoeiro(a) não terá efeito suspensivo.

11.3 – Inexistindo recurso, o pregoeiro adjudicará o objeto à licitante vencedora, cabendo à autoridade competente a homologação do certame.

11.4 – A adjudicação será efetivada por item.

11.5 – A homologação da licitação é de responsabilidade da autoridade competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto à licitante vencedora, pelo(a) Pregoeiro(a), ou, quando houver recurso, pela própria autoridade competente.

11.6 – Após a homologação, à adjudicatária será disponibilizada Nota de Empenho.



12 – DA IMPUGNAÇÃO E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

12.1 – Até dois dias úteis anteriores a data de abertura da sessão, qualquer pessoa poderá impugnar este ato convocatório, exclusivamente pelo endereço eletrônico cpl.cti@dpf.gov.br

12.2 – Acolhida a impugnação do ato convocatório, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

12.3 – Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao(à) Pregoeiro(a), até três dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no e-mail: cpl.cti@dpf.gov.br

13 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1 – Compete à empresa CONTRATADA, a execução das atividades na forma estipulada no Termo de Referência, Edital e Contrato.

13.2 – Responsabilizar-se integralmente pela execução das atividades contratadas, nos termos da legislação vigente, de modo que sejam realizados com esmero e perfeição, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, obedecendo às normas e rotinas da CTI/DPF, em especial as que digam respeito à segurança, à confiabilidade e à integridade.

13.3 – Comprovar por meio de carta de apresentação, as condições contratuais quanto à habilitação e qualificação profissional dos seus empregados alocados na execução dos serviços, no início da execução do contrato e nos demais ingressos de funcionários da CONTRATADA na prestação de serviços à CONTRATANTE.

13.4 – Empregar, na execução dos serviços, pessoal devidamente qualificado, na forma preestabelecida no Edital e seus anexos.

13.5 – Fornecer crachá de identificação e uniforme com identificação da CONTRATADA, de uso obrigatório para ter acesso às dependências da CONTRATANTE, na vigência do contrato. A CONTRATANTE poderá fornecer, a seu critério, crachá de identificação.

13.6 – Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual, para o gerenciamento dos serviços técnicos e gestão administrativa do contrato, com poderes de representante legal para tratar dos assuntos relacionados ao contrato junto à CONTRATANTE sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

13.7 – Iniciar a execução dos serviços contratados, na forma e prazos previstos no Edital (e seus anexos) e no contrato, informando em tempo hábil qualquer motivo impeditivo ou que a impossibilite de assumir as atividades conforme o estabelecido.

13.8 – Realizar às suas expensas, na forma da legislação pertinente, os exames médicos necessários tanto na admissão como durante a vigência do contrato de trabalho e na demissão de seus empregados.



13.9 – Prever e prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção, mesmo que seja por motivos de férias, descanso semanal, licenças, faltas ao serviço, demissões e outros análogos, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente.

13.10 – Substituir, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir da notificação da CONTRATANTE, pessoal que apresente comportamento inadequado.

13.11 – Relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer situação que caracterize descumprimento das obrigações constantes do Termo de Referência.

13.12 – Prestar os esclarecimentos pertinentes ao objeto do contrato quando forem solicitados pela CONTRATANTE no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

13.13 – Arcar com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregador, apresentando mensalmente à CTI/DPF os documentos solicitados, referentes à força de trabalho alocada às atividades objeto do contrato, sem a qual, não serão liberados os pagamentos das faturas apresentadas à CTI/DPF para liquidação.

13.14 – Responsabilizar-se por quaisquer acidentes que venham a ser vítimas os seus empregados quando em serviço, por tudo quanto às Leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e demais exigências legais para o exercício das atividades.

13.15 – Comunicar, de forma detalhada, toda e qualquer ocorrência de acidentes verificada no curso da execução contratual.

13.16 – Responder por perdas ou danos que vier sofrer a CONTRATANTE ou terceiros, em razão de ação ou omissão dolosa ou culposa da CONTRATADA ou de seus prepostos, quando nas suas dependências, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

13.17 – Arcar com o ônus resultante de qualquer ação, demanda, custo ou despesa decorrente de contravenção, seja por culpa da CONTRATADA ou de quaisquer de seus profissionais indicados ou prepostos, obrigando-se igualmente, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigida por força da lei, ligadas ao cumprimento do contrato a ser firmado;

13.18 – Manter durante a vigência do Contrato as condições de habilitação para contratar com a Administração Pública, apresentando sempre que exigido os comprovantes de regularidade fiscal e trabalhista, no prazo de 72 (setenta e duas) horas a partir da solicitação do CONTRATANTE.

13.19 – A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do DPF, não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade quanto à execução dos serviços.

13.20 – Elaborar e apresentar à CONTRATANTE, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços Executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos



serviços, como o quantitativo por categoria dos serviços prestados, bem como outros relatórios relacionados ao Contrato, solicitados pela CONTRATANTE.

13.21 – Monitorar a qualidade dos produtos gerados e serviços prestados, com base em avaliação dos próprios usuários.

13.22 – Encaminhar expediente à CTI/DPF, informando os nomes dos técnicos que estão autorizados a executar as atividades contratadas.

13.23 – Fiscalizar o cumprimento do objeto do contrato, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes, fiscalização essa que se dará independentemente da que será exercida pela CTI/DPF.

13.24 – Manter durante toda a vigência do contrato os profissionais a ele alocados com as competências e certificações exigidas nas descrições dos serviços, bem como capacitá-los nas tecnologias que eventualmente venham a ser utilizadas durante sua execução. Tal qualificação sempre que exigida pela CTI/DPF, deverá ser comprovada por currículos e certificados oficiais.

13.25 – Manter os seus empregados informados quanto às normas disciplinares da CONTRATANTE, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização, manutenção e a segurança das instalações, bem como à salvaguarda de documentos considerados sigilosos.

13.26 – Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura ocasionar a CTI/DPF, ou a terceiros, durante a execução dos serviços, podendo a CTI/DPF descontar o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos.

13.27 – Manter os seus empregados atualizados tecnologicamente, promovendo os treinamentos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços contratados em regime de excelência, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

13.28 – Manter os seus funcionários qualificados nas ferramentas, metodologias, processos e tecnologias utilizados pela CONTRATANTE durante toda a vigência do Contrato

13.29 – A CONTRATANTE, para todos os efeitos de aplicação das Leis nos 9.609/98 e 9.610/98 e regulamentos correlatos, deverá ser a única proprietária de licença para utilização dos programas de computador, projetos de arquitetura de redes, projetos de segurança da informação, artefatos desenvolvidos pela CONTRATADA para a CONTRATANTE, assim como toda a documentação técnica relativa ao objeto contratado, devendo esta, para tanto:

- a) Ceder à CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, o direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos/mantidos, logo após os seus recebimentos definitivos.
- b) Entregar o projeto, suas especificações técnicas, documentação, códigos-fonte dos programas e todos os produtos gerados na execução do contrato em mídia a ser definida pelo DPF, logo após os seus recebimentos definitivos.



c) Ceder à CONTRATANTE, nos termos do artigo 111 da Lei no 8.666/93, c/c o art. 4o da Lei no 9.609/98, o direito patrimonial, a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas e resultados produzidos em consequência dos serviços, entendendo-se por resultados, quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, fluxogramas, listagens de programas de computador (fonte ou executável) e documentação didática, em papel e em mídia eletrônica, sem ônus.

13.30 – Os produtos originados do contrato não poderão, em hipótese alguma, ser cedidos, copiados e utilizados sem autorização prévia da CONTRATANTE.

13.31 – É vedada a comercialização ou veiculação de publicidade direta ou indireta relacionada aos serviços prestados, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.

13.32 – Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todos os assuntos de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, devendo orientar seus empregados a guardar inteiro sigilo das informações e/ou conhecimento.

13.33 – Tratar todo e qualquer projeto de arquitetura de redes, de segurança da informação e sistemas de informação desenvolvidos, incluindo sua documentação técnica, de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da CONTRATANTE, sob as penas da Lei, mesmo após o término do contrato, conforme preceitua o § 2o do artigo 2o da Lei no 9.609, de 19 de fevereiro de 1998.

13.34 - Disponibilizar ao Fiscal de Contrato, quando do início da execução dos serviços, termo de sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, assinado pelo representante legal do fornecedor e seus empregados diretamente envolvidos na contratação.

13.35 – Providenciar a emissão e assinatura do termo de sigilo sempre que houver alteração no quadro de prestadores de serviço da CONTRATADA.

13.36 – Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando a política de gestão de identidades da CONTRATANTE.

13.37 – Assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional disponibilizada pela CTI/DPF não poderá ser utilizada para fins particulares, e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço da CTI/DPF ou acessado a partir dos seus equipamentos poderão ser auditadas.

13.38 – Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos deste TR de acordo com os níveis de serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE.



13.39 – Observar e seguir, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança da informação implementados no ambiente de TI do CONTRATANTE.

13.40 – Manter, no local dos serviços, um Diário de Ocorrências em que conste a assinatura do Preposto nos registros de eventuais ocorrências diárias relativas à execução dos trabalhos.

13.41 – Tomar todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie forem vítimas os seus empregados, no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CTI/DPF.

13.42 – A seleção, a designação e a manutenção do quadro de profissionais alocados ao contrato são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

13.43 – Manter com vínculo empregatício, atendendo as legislações trabalhistas em vigor, todos os profissionais constantes do seu quadro permanente, que estejam dedicados à execução dos serviços contratados.

13.44 – Encaminhar, no início da execução do contrato e quando houver qualquer alteração no quadro de funcionário da CONTRATADA, carta de apresentação contendo os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional de todos os seus empregados alocados na execução de serviços no CONTRATANTE.

13.45 – Comunicar a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 3 (três) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do DPF, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

13.46 – Manter, durante toda a execução do contrato, a compatibilidade com as obrigações assumidas em relação a todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratar com a Administração Pública, apresentando, sempre que solicitado, os comprovantes de regularidade fiscal. O não atendimento do disposto neste subitem enseja a rescisão unilateral do contrato objeto desta licitação por parte da administração.

13.47 – O PAGAMENTO referente ao contrato objeto desta licitação ficará condicionado à comprovação, por parte da contratada, da manutenção de todas as condições de habilitação, aí incluídas a regularidade fiscal para com o FGTS e a Fazenda Federal, com o objetivo de assegurar o cumprimento do art. 2º da Lei nº 9.012/95 e arts. 29, incisos III e IV, e 55, inciso XIII, da Lei nº 8.666/93.

13.48 – Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião com uma equipe de técnicos da CONTRATANTE para alinhamento de expectativas contratuais. A CONTRATANTE fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta de reunião.

13.49 – Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para a CONTRATANTE, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados.



13.50 – Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados à execução dos serviços.

13.51 – Cumprir a legislação trabalhista, previdenciária e social dos profissionais alocados, inclusive no que se refere à jornada de trabalho e ao pagamento de salário no prazo legal.

13.52 – Arcar com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregador, apresentando mensalmente à CONTRATANTE a comprovação de recolhimento do FGTS e INSS, referente à força de trabalho alocada a prestação dos serviços, objeto do contrato, sem a qual, não serão liberados os pagamentos das faturas apresentadas à liquidação.

13.53 – Pagar todos os impostos e taxas devidas sobre as atividades prestadas a CTI/DPF, bem como as contribuições à previdência social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e acidentes de trabalho, emolumentos, quaisquer insumos e outras despesas diretas e indiretas que se façam necessárias à execução dos serviços contratados. Manter ainda rigorosamente em dia todas as obrigações devidas aos funcionários previstas no Acordo Coletivo de Trabalho em vigor. A não comprovação de qualquer dos pagamentos impedirá a CONTRATANTE do pagamento da fatura até a regularização completa de todas as obrigações devidas. O descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS ensejarão o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis.

13.54 – Conceder aos seus empregados, responsáveis pela execução de serviços, os benefícios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais.

13.55 – Responsabilizar-se por quaisquer acidentes que venham a ser vítimas os seus empregados quando em serviço, por tudo quanto as leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e demais exigências legais para o exercício das atividades.

13.56 – Indenizar a CTI/DPF nos casos de danos, prejuízos, avarias ou subtração de seus bens ou valores, bem como por acesso e uso indevido a informações sigilosas ou de uso restrito, quando tais atos forem praticados por quem tenha sido alocado à execução do objeto do contrato, desde que devidamente identificado.

13.57 – Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito, em todos os locais que estão sendo realizados os serviços.

13.58 – Realizar às suas expensas, na forma da legislação pertinente, os exames médicos necessários, na admissão, durante a vigência do contrato de trabalho e na demissão de seus empregados.

13.59 – Disponibilizar sistema automatizado de gerência de Ordens de Serviço, atendendo aos requisitos mínimos elencados no item 15 - Modelo de Execução do Contrato, deste Edital e no item 9 do Anexo I do Edital (Termo de Referência). Este sistema deve suportar todo fluxo automatizado de aprovação e aceite das ordens.



13.60 – Ao final de cada mês a empresa deverá fornecer ao DPF arquivo eletrônico, em formato definido posteriormente pela CONTRATANTE, com a exportação de todas as ordens de serviço abertas e executadas naquele período.

13.61 – A CONTRATADA deverá obrigatoriamente registrar todas as tarefas realizadas para o atendimento dos chamados no SGSD e base de conhecimento disponibilizado pela CONTRATANTE e bases constituídas em razão da execução dos serviços.

13.62 – Acompanhar as evoluções tecnológicas da CONTRATANTE, mediante eventual adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus SGSD e base de conhecimento por outro que a CONTRATANTE venha a adotar.

13.63 – Encaminhar, mensalmente, ao CONTRATANTE todas as faturas dos serviços prestados.

13.64 – Reportar imediatamente ao responsável designado pela CONTRATANTE qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.

14 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

14.1 – Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências das condições e preços pactuados do contrato.

14.2 – Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências, aos equipamentos de TI, aos softwares e à base de conhecimento quando necessários para a execução dos serviços, respeitando as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações.

14.3 – Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela CONTRATADA por meio de seu preposto.

14.4 – Fiscalizar e fixar prazo para correção dos serviços prestados, notificando por escrito, à CONTRATADA sobre quaisquer falhas e eventuais imperfeições na execução dos serviços.

14.5 – Avaliar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados. Essa atribuição deverá ser exercida pelo Fiscal de Contrato designado pela CONTRATANTE.

14.6 – Abrir processo administrativo, no caso de descumprimento contratual pela CONTRATADA.

14.7 – Disponibilizar local adequado e os meios materiais necessários para a execução dos serviços nas dependências da CONTRATANTE.

15 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

15.1 – Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como



responsável pela gestão do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de desempenho e qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução e operação dos serviços e gestão de seus recursos humanos.

15.2 – Os serviços serão demandados através de ordens de serviço automatizadas que devem obrigatoriamente seguir fluxo de aprovação. Essas ordens de serviço devem conter no mínimo:

- Descrição detalhada do serviço a ser executado;
- Grau de criticidade da tarefa a ser executada, conforme especificações dos serviços (Anexos de I a VI do Termo de Referência);
- Complexidade da atividade (Baixa, média e alta);
- Mensuração em UDPPFS (tipos A a G, conforme serviço envolvido).
- Prazo para o final de execução;
- Autorização do gestor responsável da CONTRATANTE;
- Aceitação do gestor responsável da CONTRATANTE, atestando a efetiva execução do serviço.
- Data e horário efetivo de finalização (a ser preenchido no momento de aceitação).

15.3 – O sistema automatizado de gerência de Ordens de Serviço, atendendo a esses requisitos mínimos deve ser disponibilizado pela empresa CONTRATADA. Este sistema deve suportar todo fluxo automatizado de aprovação e aceite das ordens.

15.4 – Ao final de cada mês a empresa deverá fornecer ao DPF arquivo eletrônico, em formato definido posteriormente pela CONTRATANTE, com a exportação de todas as ordens de serviço abertas e executadas naquele período.

15.5 – O pagamento mensal será calculado no somatório das ordens de cada serviço, levando-se em conta os fatores de ponderação de complexidade apresentados anteriormente e descontando-se as glosas aplicáveis.

15.6 – A presente contratação não envolve mão-de-obra com dedicação exclusiva.

16 DA FORMA E CRITÉRIOS DE PAGAMENTO E NÍVEIS DE SERVIÇO

16.1 – O pagamento será efetuado à empresa, no prazo de até 30 (trinta) dias contados a partir da data de apresentação das Notas Fiscais/Faturas que deverá conter o detalhamento dos serviços executados, observado Art. 40 Inc. XIV, “a” da Lei 8.666/1993. As Notas Fiscais / Faturas serão pagas após serem devidamente atestadas pelo Fiscal, designado em documentação própria, podendo o Departamento de Polícia Federal descontar eventuais multas que tenham sido impostas à empresa e que tenham excedido o valor da garantia.

16.2 – Será procedida consulta “ON LINE” junto ao SICAF antes de cada pagamento a ser efetuado à Contratada, para verificação da situação da mesma relativa às condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.



16.3 – Nenhum pagamento será efetuado à contratada enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de aplicação de penalidade ou inadimplência decorrentes do presente processo.

16.4 – As Notas Fiscais/Faturas contendo incorreções serão devolvidas à empresa, no prazo máximo de até cinco dias úteis, com as razões da devolução apresentadas formalmente, para as devidas retificações.

16.5 – Nota Fiscal/Fatura deverá vir acompanhada dos relatórios de que tratam o item 12.17 do Anexo I do Edital (Termo de Referência), sendo condição necessária para o ateste dos serviços para fins de pagamento pelo DPF;

16.6 – A empresa Contratada deverá indicar na Nota Fiscal/Fatura o número do Contrato firmado com o Departamento de Polícia Federal;

16.7 – Cada Nota Fiscal/Fatura deve referir-se, preferencialmente, ao período compreendido entre o 1º e o último dia de cada mês;

16.8 – O Contratante poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela Contratada, conforme item 16.1;

16.9 – As ordens de serviço serão definidas com prazo máximo de 30 dias. Caso a atividade exija um tempo maior de execução, deverá ser dividida em ordens de serviço com duração menor. Cada ordem de serviço deverá especificar os produtos ou atividades entregáveis, permitindo sua fiscalização e ateste.

16.10 – O valor do pagamento será calculado com base no somatório das ordens de serviço executadas, levando-se em conta os fatores de ponderação de complexidade, descontadas as glosas, conforme gradação estabelecida neste Edital e seus anexos. Para cada inadimplemento foram atribuídos pontos devidos. A CONTRATADA sofrerá glosa de 1% (um por cento), sobre o valor da fatura mensal, a cada 15 pontos devidos.

16.11 – Consideram-se ordens de serviço executadas aquelas cujos aceites sejam efetivados até o último dia do mês de faturamento.

16.12 – A cada mês será descontado o percentual total de redução a título de glosa, limitado a 15% (quinze por cento) do valor da fatura. Caso o valor apurado para desconto ultrapasse este limite, o desconto restante será efetivado nas próximas faturas.

17 DO CONTRATO

17.1 – DO PRAZO

17.1.1 - O Departamento de Polícia Federal convocará a adjudicatária para assinar o Contrato que terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, para comparecer à Administração, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das penalidades previstas no Edital.

17.1.2 - O prazo estabelecido no subitem anterior poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pela adjudicatária durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado e aceito por esta Administração.



17.1.3 – Na assinatura do contrato será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas neste Edital, as quais deverão ser mantidas pela licitante durante a vigência do Contrato.

17.1.4 – Se a vencedora da licitação não fizer a comprovação referida no item anterior ou quando, injustificadamente, recusar-se a assinar o contrato, poderá ser convocada outra licitante, desde que respeitada a ordem de classificação para, após comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, assinar o contrato, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e no Contrato.

17.2 – VIGÊNCIA DO CONTRATO

17.2.1 – O contrato terá vigência de doze meses a contar da data de assinatura, com eficácia a partir da publicação do extrato no D.O.U, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, com vistas a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, limitadas a 60 (sessenta) meses, conforme disposto no art. 57, inciso II da Lei nº 8.666/1993.

17.3 – PRORROGAÇÃO DO CONTRATO

17.3.1 – A previsão de prorrogação contratual na se reveste em direito subjetivo do contratado, conforme disposto no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993.

17.3.2 – Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação serão eliminados como condição para a renovação.

17.3.3 – No momento da prorrogação contratual, o DPF irá assegurar-se de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação.

17.3.4 – O DPF não renovará o contrato quando os preços estiverem superiores aos estabelecidos como limites pelas Portarias do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, admitindo-se a negociação para redução de preços.

17.3.5 – O DPF não renovará o contrato quando a contratada tiver sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou do próprio órgão contratante, enquanto perdurarem os efeitos decorrentes de tal ato.

17.4 – REAJUSTE DO CONTRATO

17.4.1 – Os preços contratados serão fixos e irremovíveis, exceto na hipótese de haver prorrogação de vigência contratual, mediante negociação entre as partes, tendo como limite máximo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA , nos termos da Lei.



17.5 – RESCISÃO CONTRATUAL

17.5.1 – A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas em Lei ou regulamento, conforme art. 77 da Lei 8.666/93.

17.5.2 – Caberá rescisão contratual, na ocorrência de quaisquer dos motivos relacionados no art. 78 da Lei nº 8.666/93.

17.5.3 – A rescisão do contrato poderá ser:

17.5.3.1 – determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei 8.666/93;

17.5.3.2 – amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a Administração; e

17.5.3.3 – judicial, nos termos da legislação.

17.5.4 – Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do art. 78 da Lei 8.666/93, sem que haja culpa da contratada, será este ressarcido dos prejuízos regulamentares comprovados que houver sofrido, tendo direito:

17.5.4.1 – pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;

17.5.4.2 – pagamento do custo da desmobilização;

17.5.4.3 – devolução da garantia.

18 – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

18.1 – As despesas decorrentes da aquisição do objeto deste Edital correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União para o exercício de 2010, a cargo da Coordenação de Tecnologia da Informação do Departamento de Polícia Federal, programa de trabalho nº 06.122.0750.2000.0001, elemento de despesa nº 3390.39.57, fonte nº 100, Gestão/Unidade 0001/30108 - União.

18.2 – No exercício seguinte, subordinado à disponibilidade orçamentária, as despesas autorizadas para este Contrato, correrão à conta de créditos e empenhos específicos que serão indicados por meio de Termo Aditivo ou Apostilamento.

19 – DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

19.1 – A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem no fornecimento até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato;

19.2 – Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos no item anterior, exceto as supressões resultantes de acordo celebrado entre os Contratantes.



20 – DA VISITA TÉCNICA

20.1 – A LICITANTE interessada em participar deste processo licitatório poderá efetuar vistoria técnica nas dependências do DPF para verificar as condições de prestação dos serviços (modelo do termo de vistoria – Anexo IX deste documento). A vistoria deverá ser feita em até três dias úteis anteriores a data de abertura do certame, devendo ser obrigatoriamente agendada previamente pelo telefone (61) 2024-9487 e realizada por pessoa credenciada pela licitante para tal. Podem ser vistoriadas as unidades listadas no item 5.2 do Termo de Referência e item 39.3 deste Edital.

20.1.1 – A vistoria deverá ser realizada no horário de 9h às 11h e de 15h às 17h. Os interessados deverão, previamente, marcar a visita para a realização da vistoria, devendo manter contato com o Serviço de Suporte Técnico da Coordenação de Tecnologia da Informação no endereço SAIS Quadra 07, lote 23, CEP: 70.610-200, BRASILIA/DF, telefone (61) 2024-9487. A vistoria deverá ser realizada em até três dias úteis anteriores a data de abertura do certame.

20.2 – Será concedido, por parte da CTI/DPF (anexo IX do Termo de Referência) um termo de vistoria comprovando que o(a) representante da licitante, visitou o local onde serão executados os serviços.

21 – DOS ENCARGOS MORATÓRIOS

21.1 – Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes formulas:

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

EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

21.2 – O presente critério aplica-se aos casos de compensações financeiras por eventuais atrasos de pagamentos e aos casos de descontos por eventuais antecipações de pagamento. No caso de prorrogação do contrato, o DPF deverá exigir reforço da garantia.

22 – DA GARANTIA

22.1 – Para a execução das obrigações assumidas, o Departamento de Polícia Federal exigirá da empresa vencedora que em até 10 (dez) dias após a assinatura do Contrato, a prestação de



garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do seu valor total, em uma das modalidades previstas no art. 56 da Lei nº 8.666/93, que será liberada ou restituída somente após o término da vigência contratual e desde que não haja pendências;

22.2 – O valor da garantia poderá ser utilizado para corrigir as imperfeições verificadas na execução dos serviços, bem como nos casos decorrentes de inadimplemento contratual e de indenização por danos causados ao patrimônio da União ou de terceiros;

22.3 – O valor da garantia se reverterá em favor do DPF, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da Contratada, sem prejuízo das perdas e danos por ventura verificados.

22.4 – Havendo interesse em estender a vigência contratual, o DPF exigirá reforço da garantia.

23 – DA FISCALIZAÇÃO

23.1 – A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por servidor designado na condição de Fiscal do Contrato, o qual deverá:

- a) Manter registro de aditivos;
- b) Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
- c) Manter registro de ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando todas as ações necessárias para a regularização das faltas ou defeitos;
- d) Receber, atestar e autorizar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços, para fins de pagamento;
- e) Comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal/Fatura;
- f) Promover as fiscalizações Inicial, Diária, Mensal e Especial, constantes na Instrução Normativa nº 02/2008 e nº 04 – MPOG.
- g) Encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual.

23.2 – O fiscal comunicará, por escrito, as deficiências porventura verificadas no fornecimento, para imediata correção, sem prejuízo das sanções e glosas cabíveis.

23.3 – A fiscalização de que trata esta Cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA quanto aos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato ou, ainda, resultante de imperfeições técnicas, vício redibitório ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior. A ocorrência de qualquer dessas hipóteses não implica em co-responsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes, conforme dispõe o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

23.4 – A CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, a prestação do serviço, se em desacordo com o Contrato.

23.5 – Quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto do Contrato deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA.



23.6 – O Fiscal anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com o fornecimento dos materiais, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;

23.7 – Caberá à CONTRATADA a designação formal de um preposto para representá-la, em tempo integral, nas dependências do CONTRATANTE, para exercer a supervisão e controle do pessoal, inclusive quanto ao cumprimento da jornada de trabalho, respondendo por todos os atos e fatos gerados ou provocados pelos seus colaboradores.

24 – DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

24.1 – A Contratada tem direito ao equilíbrio econômico-financeiro do contrato, procedendo-se à revisão do mesmo a qualquer tempo, desde que ocorra fato imprevisível ou previsível, porém com consequências incalculáveis, que onere ou desonere excessivamente as obrigações pactuadas no presente instrumento;

24.2 – A Contratada, quando for o caso, deverá formular à Administração requerimento para a revisão do contrato, comprovando a ocorrência de fato imprevisível ou previsível, porém com consequências incalculáveis, que tenha onerado excessivamente as obrigações contraídas por ela.

24.2.1 – a comprovação será feita por meio de documentos, tais como: lista de preço de fabricante, notas fiscais de aquisição de matérias-primas, de transporte de mercadorias, alusivas à época da elaboração da proposta e do momento do pedido de revisão do contrato.

24.2.2 – junto com o requerimento, a contratada deverá apresentar planilhas de custos comparativa entre a data de formulação da proposta e do momento do pedido de revisão do contrato, evidenciando o quanto o aumento de preços ocorrido repercute no valor total pactuado.

24.2.3 – A Administração reconhecendo o desequilíbrio econômico-financeiro, procederá à revisão do contrato.

24.3 – Independentemente de solicitação a administração poderá convocar a contratada para negociar a redução dos preços, mantendo o mesmo objeto cotado, na qualidade e nas especificações indicadas na proposta, em virtude da redução dos preços de mercado;

24.4 – As alterações decorrentes da revisão do contrato serão publicadas no Diário Oficial da União.

25 – DAS PENALIDADES

25.1 – No caso da inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, estará sujeita a empresa adjudicatária às sanções previstas na legislação específica, podendo a Administração, garantida a prévia defesa, aplicar as seguintes sanções:

25.1.1 – Advertência, que deverá ser feita através de notificação por meio de ofício, mediante contra-recibo do representante legal da Contratada, estabelecendo prazo para cumprimento das obrigações assumidas;



25.1.2 – Multa de 0,2% (zero vírgula dois por cento) por dia de atraso sobre o valor do inadimplemento para o caso de descumprimento das obrigações assumidas até o 30º (trigésimo) dia, sem prejuízo das demais penalidades;

25.1.3 – Multa de 0,4% (zero vírgula quatro por cento) por dia de atraso sobre o valor do inadimplemento para o caso de descumprimento das obrigações assumidas após o 30º (trigésimo) dia, limitada ao percentual de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais penalidades;

25.1.4 – Multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação, incidente no caso de inexecução total;

25.1.4.1 – No caso de inexecução do contrato superior a 90 (noventa) dias, poderá a Administração rescindir o contrato, sem prejuízo das penalidades previstas na Lei de Licitações.

25.1.5 – No descumprimento parcial das obrigações, o valor da multa será calculado de forma proporcional ao inadimplemento.

25.2 – A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia ou do pagamento eventualmente devido pela CONTRATANTE ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente;

25.3 – As penalidades previstas poderão ser suspensas, no todo ou em parte, quando para o atraso no cumprimento das obrigações for apresentada justificativa por escrito pela empresa Contratada, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, e aceita pela Contratante;

25.4 – Poderá ser aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação e, ainda, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais sanções cabíveis, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, o licitante que não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal;

25.5 – As sanções serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, no caso de suspensão do direito de licitar, o licitante deverá ser descredenciado, por igual período, sem prejuízo das multas previstas no Edital, no Contrato e das demais cominações legais;

25.6 – A multa aplicada após regular processo administrativo deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela Contratante.

26 – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

26.1 – Deve a CONTRATADA:



- a) Credenciar junto ao CONTRATANTE, seus profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos e equipamentos, bem como aqueles que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências do CONTRATANTE;
- b) Identificar qualquer equipamento da empresa que venha a ser instalado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.;
- c) Fazer com que seus funcionários mantenham sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, inclusive com a assinatura de termo de responsabilidade e manutenção de sigilo próprio;
- d) Não permitir que dados ou informações do CONTRATANTE a qual tenha acesso a CONTRATADA ou seus colaboradores, seja retirado das dependências do CONTRATANTE, não importando o veículo em que estes se encontrem, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros;
- e) Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE;
- f) Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE;
- g) Comunicar com antecedência mínima de 3 (três) dias ao CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

27 – DA ANULAÇÃO E REVOGAÇÃO DA LICITAÇÃO

27.1 – O presente pregão poderá ser revogado por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar sua revogação; devendo ser anulado por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito devidamente fundamentado, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

27.2 – A anulação do procedimento licitatório induz à do contrato.

27.3 – As licitantes não terão direito à indenização em decorrência do procedimento licitatório, ressalvado o direito da contratada de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

28 – DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL

28.1 – A transferência de conhecimento para a CONTRATANTE, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizado, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, conforme Plano de Transferência de Conhecimento fornecido pela CONTRATADA, em eventos específicos de transferência de conhecimento, preferencialmente em ambiente disponibilizado pela CONTRATADA, e baseado em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela CONTRATANTE.

28.2 – A CONTRATADA deverá descrever a metodologia, conforme o Plano de Transferência de Conhecimento, que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE e da nova CONTRATADA, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos ou a usuários finais.

28.3 – Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.

29 – DO PRAZO E LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

29.1 – O início da prestação dos serviços se dará em 10 (dez) dias úteis da assinatura do contrato, preferencialmente no primeiro dia do mês mais próximo. Caso não seja possível será calculado, para efeitos de pagamentos, o valor proporcional a trinta dias no primeiro mês de prestação dos serviços. Poderá ser autorizado o início da prestação dos serviços em prazo menor se a CONTRATADA declarar estar inteiramente apta à assunção plena dos serviços.

29.2 – A execução das ordens de serviço deverá ser realizada nas dependências da CONTRATANTE. Não há obrigatoriedade de manter os profissionais necessários para execução dos serviços nas dependências da CONTRATANTE em tempo integral. Esta decisão cabe à empresa CONTRATADA que deverá observar os prazos de início (conforme criticidade) e fim das atividades, alocando o pessoal da forma mais conveniente para o atendimento das demandas.

29.3 – O atendimento presencial será realizado nas dependências do Departamento de Polícia Federal nos seguintes endereços:

- a) **Sede da Polícia Federal**
SAS Quadra 6 , Lote 09/10
CEP : 70.037-900 – BRASILA/DF
- b) **Complexo de Prédios abrigando a SR/DF, o INC, o INI, a CTI e demais unidades**
SAIS Quadra 07 , lote 23
CEP: 70.610-200 – BRASILIA/DF
- c) **Academia Nacional de Polícia (ANP)**
Rodovia DF 001 (Estrada Parque do Contorno), Km 02, Setor Habitacional Taquari, Lago Norte
CEP: 71.559-900 – BRASLIA/DF
- d) **DIP, CGCSP, CGPRE**
EQSW 103/104 Lote 01 Bloco A e B, Sudoeste



CEP: 70.670-350 – BRASÍLIA /DF

e) **Coordenação de Aviação Operacional (Demanda considerada em conjunto com a CTI que emitirá as Ordens de Serviços necessárias)**

f) **Aeroporto Internacional de Brasília**

Setor de Hangares, lotes 13 e 14, Lago Sul

CEP: 71608-900 - Brasília, DF

29.4 – Eventualmente, poderá ser solicitado atendimento presencial em outros locais, visando apoiar atividades da CONTRATANTE, como em exposições, fiscalizações, seminários e outros.

29.5 – Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convir.

30. DA ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

30.1 – Os níveis de serviços e critérios de aceitação estão estabelecidos no item 25 do Termo de Referência e demais disposições.

31. – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

31.1 – Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília - DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

31.2 – Qualquer modificação deste Edital será divulgada pelo mesmo meio de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

31.3 – Nenhuma indenização será devida às licitantes pela elaboração de proposta ou apresentação de documentos relativos a esta licitação.

31.4 – Para efeito de julgamento, o lance será considerado como proposta;

31.5 – A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do pregão constarão de ata divulgada no sistema eletrônico, que será disponibilizada na internet, para acesso livre, imediatamente após o encerramento da sessão pública.

31.6 – É facultada ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, fixando prazos para atendimento, vedada a inclusão posterior de documentos ou informação que deveria constar originalmente da proposta.

31.7 – Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, exclui-se o dia do início e inclui-se o do vencimento, observando-se que só se iniciam e vencem prazos em dia de expediente no Departamento de Polícia Federal-DF.

31.8 – A homologação do resultado desta licitação não implicará em direito à contratação.

31.9 – Para dirimir, na esfera judicial, as questões oriundas do presente Edital, será competente o



juízo da Justiça Federal seção Judiciária do Distrito Federal.

31.10 – Na hipótese de não haver expediente no Departamento de Polícia Federal-DF no dia da abertura da presente licitação, ficará esta transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo local e horário, estabelecidos neste Edital.

31.11 – Qualquer dúvida, porventura existente, sobre o disposto no presente Edital, deverá ser objeto de consulta, por escrito, ao Pregoeiro através do e-mail cpl.cti@dpf.gov.br, até 03 (três) dias úteis anteriores à data de abertura da licitação, que será respondida por meio eletrônico.

31.12 – Todas as atividades desenvolvidas pela CONTRATADA, decorrentes do termo de referência, serão de propriedade da CTI/DPF, incluindo arquivos em meio magnético e ou óptico, tais como: códigos-fonte, códigos executáveis, documentação e outros produtos gerados no contexto dos serviços e deve ser mantido o sigilo sobre eles. Não será permitida a cessão, citação ou qualquer referência pública a nenhum dos trabalhos realizados neste contrato com a exceção dos autorizado pela CONTRATANTE.

31.14 – A CONTRATADA será a única e exclusiva responsável pela execução das atividades, reservando-se a CTI/DPF o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização dessas atividades.

31.15 – O funcionamento das unidades da CTI/DPF se dá em horário comercial de 08:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. Desta forma, os serviços realizados nas dependências da CTI/DPF deverão ser realizados nos nestes horários indicados.

31.16 – A Contratante não se vincula às disposições contidas em Acordos e Convenções Coletivas que não tratem de matéria trabalhista, tais como as que estabeleçam valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

31.17 - Relativamente às Unidades SR/DPF/DF, CAOP, ANP, DIP, CGCSP e CGPRE, foram declaradas, por intermédio de Laudos de Avaliação Ambiental, áreas perigosas em razão de armazenamento de munições, pólvora, explosivos, produtos químicos, inflamáveis, agentes biológicos e equipamentos de raio X.

31.18 – É parte integrante deste Edital:

ANEXO I – Termo de Referência e seus Anexos.

ANEXO II – Quantitativos e preços máximos admitidos.

ANEXO III – Minuta de Contrato.

Brasília, de de 2010.

JOSÉ LUIZ POVILL DE SOUZA
Coordenador de Tecnologia da Informação



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONTRATANTE-DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO I – do Edital

TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

1.1 O presente Termo de Referência, devidamente alinhado com o Planejamento Estratégico Institucional do Departamento de Polícia Federal e em conformidade com o PDTI-Plano Diretor de Tecnologia da Informação, tem por objeto a contratação de serviços especializados na área de Tecnologia da Informação-TI, visando o atendimento das necessidades das Unidades Centrais do Departamento de Polícia Federal sediadas no Distrito Federal e da SR/DPF/DF-Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal no Distrito Federal, para a execução continuada de atividades de:

- Item 1: Suporte e administração de rede de dados local, metropolitana e de longa distância;
- Item 2: Suporte e administração de banco de dados;
- Item 3: Suporte e administração do gerenciamento de mudanças e capacidade;
- Item 4: Suporte e administração da sustentação de servidores;
- Item 5: Serviços de segurança da informação.
- Item 6: Serviços de administração da operação;
- Item 7: Serviço de consultoria técnica de informática;
- Item 8: Serviço de suporte técnico especializado de aplicativos – 2º nível;

1.1.1 Os serviços que ora se buscam contratar deverão estar em conformidade com os padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pela CONTRATANTE e especificados nas boas práticas, mediante o atendimento de chamados inseridos em sistema de informação específico que serão encerrados após a confirmação da resolução do problema, na forma de serviços continuados, remotos e presenciais, pagos pelo quantitativo mensal de resultado recebido e homologado como aderente às especificações deste Termo de Referência - TR, pelo prazo de 12 (doze) meses, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses.



2 FUNDAMENTAÇÃO

2.1 OBJETIVO DA CONTRAÇÃO

2.1.1 A presente contratação tem por objetivo dar continuidade aos serviços de sustentação e gerenciamento da infraestrutura de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) da CONTRATANTE.

2.1.2 Objetiva também a adequação às exigências da Instrução Normativa SLTI 04/2008 e demais instrumentos regulatórios da contratação de TI.

2.2 NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.2.1 Os serviços objetos do presente Termo de Referência estão sendo atualmente supridos, em sua maioria, por meio dos Contratos n^{os} 16 e 18/2007-CTI/DPF, que preveem remuneração por postos de trabalho alocados, os quais decorrem das Concorrências n^{os} 01 e 02/2007-CTI/DPF. Mencionados instrumentos contratuais foram objetos de fiscalização levada a efeito pela Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação-SEFTI/TCU, resultando em representação junto ao Tribunal de Contas da União, que recentemente conheceu da mesma, determinando ao Departamento de Polícia Federal, por intermédio do Acórdão n^o 1453/2009-TCU Plenário, que se abstenha de prorrogar a vigência dos referidos contratos e, caso ainda necessite dos serviços prestados por meio daquelas convenções, adote providências para realizar novos procedimentos licitatórios e correspondente contratação.

2.2.2 A Coordenação de Tecnologia da Informação necessita de serviços de informática que atendam aos processos do Departamento de Polícia Federal – DPF – e ao público em geral que utiliza esses processos. Esses serviços abrangem todas as áreas de atuação do DPF, tanto as policiais como as de apoio. Isso exige uma gestão de sistemas e equipamentos computacionais que garanta a disponibilidade permanente dos serviços. Consequentemente, faz-se necessária uma atividade constante de reparo, manutenção e melhoria de toda a infraestrutura computacional. Além disso, as mudanças decorrentes de alterações na legislação aplicada ao Órgão demandam atividades de suporte e manutenção nesses sistemas.

2.2.3 O DPF não dispõe, no seu plano de cargos, dos perfis profissionais de que necessita para suprir à demanda dessas atividades e dos serviços computacionais acima mencionados. Por esse motivo, considerando que tais atividades são imprescindíveis para a consecução dos objetivos institucionais do Órgão, justifica-se a contratação indireta desses serviços, com amparo legal no Decreto no 2.271, de 07 de julho de 1997.

2.3 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2.3.1 O presente Termo de Referência foi elaborado em conformidade com os seguintes regramentos:

- a) Decreto Lei no 200, de 25 de fevereiro de 1967;
- b) Lei no 8.666, de 21 de julho de 1993;
- c) Lei no 10.520, de 17 de julho de 2002;
- d) Lei no 11.077, de 30 de dezembro de 2004;
- e) Decreto no 1.070, de 02 de março de 1994;
- f) Decreto no 2.271, de 07 de julho de 1997;
- g) Decreto no 3.555, de 08 de agosto de 2000;



- h) Decreto no 5.450, de 31 de maio de 2005;
- i) Instrução Normativa nº 02/2008 SLTI/MPOG;
- j) Instrução Normativa nº 04/2008 SLTI/MPOG;
- k) Instrução Normativa nº 03/2009 SLTI/MPOG;

2.3.2 Os serviços aqui tratados possuem natureza de serviço comum e caráter continuado para fins do disposto no Art. 4º do Decreto nº 5.450/2005 e serão contratados mediante a modalidade Pregão Eletrônico. A modalidade adotada observa, ainda, o disposto no Acórdão nº 2.471/2008 do Tribunal de Contas da União.

2.4 MODALIDADE LICITATÓRIA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

2.4.1 A modalidade de licitação proposta para a contratação dos serviços é o PREGÃO, na forma eletrônica, tendo em vista tratar-se de serviços que se enquadram no conceito de serviços comuns como preconizado no art. 1º da Lei 10.520/2002, bem como nos entendimentos do Tribunal de Contas da União exarados nos Acórdãos 1480/2007, 1172/2008 e 1114/2006.

2.4.2 O tipo de licitação é o MENOR PREÇO POR ITEM, que se constituirá no critério de seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação e bens e serviços de informática. Esse agrupamento não só reduzirá consideravelmente os riscos de execução como também irá permitir propostas mais consistentes e econômicas por parte dos licitantes, reduzindo os custos a serem apresentados. Ainda, essa associação de serviços irá permitir uma melhor seleção de empresas, pois que as licitantes deverão ter todas as capacidades inerentes aos serviços fracionados por itens para a efetiva participação no certame, evitando assim que empresas sem a necessária qualificação interfiram num processo cujo objetivo é a seleção de uma empresa realmente capaz de atender ao Departamento de Polícia Federal com eficiência e economicidade.

2.5 BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS DA CONTRATAÇÃO – RESULTADOS ESPERADOS

2.5.1 Esta contratação busca alcançar os seguintes resultados:

- a) Reduzir o tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da CONTRATANTE, dentro dos ANS e prioridades acordados;
- b) Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes;
- c) Criação de uma base histórica das reais tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI da CONTRATANTE.

3 DETALHAMENTO DO OBJETO

O objeto da contratação foi dividido em itens que se encontram detalhados nos seguintes anexos:

- Anexo I - Item 1: Suporte e administração de rede de dados local, metropolitana e de longa distância;

- Anexo II -Item 2: Suporte e administração de banco de dados;
- Anexo III - Item 3: Suporte e administração do gerenciamento de mudanças e capacidade;
- Anexo IV - Item 4: Suporte e administração da sustentação de servidores;
- Anexo V - Item 5: Serviços de segurança da informação.
- Anexo VI - Item 6: Serviços de administração da operação;
- Anexo VII - Item 7: Serviço de consultoria técnica de informática;
- Anexo VIII - Item 8: Serviço de suporte técnico especializado de aplicativos – 2º nível

4 DA MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 A Unidade do Departamento de Polícia Federal de Serviços – UDPFS é a unidade básica para mensuração de serviços, sendo equivalente a prestação de serviços de um profissional no período de uma hora (1 homem-hora). Cabe ressaltar que esta equivalência foi traçada para fins comparativos de mensuração dos serviços, mas não está amarrada diretamente ao número de profissionais necessários uma vez que um profissional pode executar diversas tarefas em paralelo.

4.2 Todos serviços necessários serão demandados através de Ordens de Serviço aprovadas pelo gestor da área, funcionário do órgão. O detalhamento das ordens de serviço está descrito no item 9 deste documento.

- Coordenação de Tecnologia da Informação

<i>Serviço</i>	<i>Fator de ponderação / Complexidade</i>		<i>Quantidade Total anual (estimada)</i>	<i>Período de prestação (percentual estimado)</i>	
Suporte e administração de rede de dados LAN, MAN e WAN	Baixa	0.2	5.000 UDPFS-A	90%	07h-22h
	Média	0.6		10%	22h-07h
	Alta	1.0			
Suporte e administração de banco de dados	Baixa	0.2	7.950 UDPFS-B	80%	07h-22h
	Média	0.6		20%	22h-07h
	Alta	1.0			
Suporte e administração do Gerenciamento de Mudanças	Baixa	0.2	5.250 UDPFS-C	100%	07h-22h
	Média	0.6		0%	22h-07h
	Alta	1.0			
Suporte e administração da Sustentação de Servidores	Baixa	0.2	12.600 UDPFS-D	80%	07h-22h
	Média	0.6		20%	22h-07h
	Alta	1.0			
Serviços de segurança da informação	Baixa	0.2	5.250 UDPFS-E	95%	07h-22h
	Média	0.6		5%	22h-07h
	Alta	1.0			
Serviços de administração da Operação	Baixa	0.2	12.600 UDPFS-F	66,66 %	07h-22h
	Média	0.6		33,33%	22h-07h
	Alta	1.0			
Serviço de Consultoria Técnica de Informática	Baixa	0.2	2.550 UDPFS-G	100%	07h-22h
	Média	0.6		0%	22h-07h
	Alta	1.0			
Serviço de Suporte Técnico Especializado de Aplicativos – 2º Nível	Baixa	0.2	10.650 UDPFS-H	100%	07h-22h
	Média	0.6		0%	22h-07h
	Alta	1.0			

OBS: o horário de 22h às 07h inclui feriados e finais de semana



- Diretoria Técnico-Científica: Instituto Nacional de Criminalística e Instituto Nacional de Identificação:

<i>Serviço</i>	<i>Fator de ponderação / Complexidade</i>		<i>Quantidade Total anual (estimada)</i>	<i>Período de prestação (percentual estimado)</i>	
Suporte e administração de rede de dados LAN, MAN e WAN	Baixa	0.2	2.885 UDPFS-A	90%	07h-22h
	Média	0.6		10%	22h-07h
	Alta	1.0			
Suporte e administração de banco de dados	Baixa	0.2	3.150 UDPFS-B	80%	07h-22h
	Média	0.6		20%	22h-07h
	Alta	1.0			
Suporte e administração do Gerenciamento de Mudanças	Baixa	0.2	3.150 UDPFS-C	100%	07h-22h
	Média	0.6		0%	22h-07h
	Alta	1.0			
Suporte e administração da Sustentação de Servidores	Baixa	0.2	3.150 UDPFS-D	80%	07h-22h
	Média	0.6		20%	22h-07h
	Alta	1.0			
Serviços de segurança da informação	Baixa	0.2	3.150 UDPFS-E	95%	07h-22h
	Média	0.6		5%	22h-07h
	Alta	1.0			
Serviços de administração da Operação	Baixa	0.2	3.150 UDPFS-F	66,66 %	07h-22h
	Média	0.6		33,33%	22h-07h
	Alta	1.0			
Serviço de Suporte Técnico Especializado de Aplicativos	Baixa	0.2	6.300 UDPFS-H	100%	07h-22h
	Média	0.6		0%	22h-07h
	Alta	1.0			

- Edifício sede de polícia federal:

<i>Serviço</i>	<i>Fator de ponderação / Complexidade</i>		<i>Quantidade Total anual (estimada)</i>	<i>Período de prestação (percentual estimado)</i>	
Suporte e administração de rede de dados LAN, MAN e WAN	Baixa	0.2	2.885 UDPFS-A	90%	07h-22h
	Média	0.6		10%	22h-07h
	Alta	1.0			
Suporte e administração da Sustentação de Servidores	Baixa	0.2	3.150 UDPFS-D	80%	07h-22h
	Média	0.6		20%	22h-07h
	Alta	1.0			
Serviços de segurança da informação	Baixa	0.2	1.575 UDPFS-E	95%	07h-22h
	Média	0.6		5%	22h-07h
	Alta	1.0			

- Diretoria de Inteligência Policial, Coordenação Geral de Controle de Segurança Privada e Coordenação Geral de Prevenção e Repressão a Entorpecentes.

<i>Serviço</i>	<i>Fator de ponderação / Complexidade</i>		<i>Quantidade Total anual (estimada)</i>	<i>Período de prestação (percentual estimado)</i>	
Suporte e administração de rede de dados LAN, MAN e WAN	Baixa	0.2	2.885 UDPFS-A	90%	07h-22h
	Média	0.6		10%	22h-07h
	Alta	1.0			

Suporte e administração de banco de dados	Baixa	0.2	1.575 UDPFS-B	80%	07h-22h
	Média	0.6		20%	22h-07h
	Alta	1.0			
Suporte e administração do Gerenciamento de Mudanças	Baixa	0.2	1.575 UDPFS-C	100%	07h-22h
	Média	0.6		0%	22h-07h
	Alta	1.0			
Suporte e administração da Sustentação de Servidores	Baixa	0.2	3.150 UDPFS-D	80%	07h-22h
	Média	0.6		20%	22h-07h
	Alta	1.0			
Serviços de segurança da informação	Baixa	0.2	1.575 UDPFS-E	95%	07h-22h
	Média	0.6		5%	22h-07h
	Alta	1.0			
Serviços de administração da Operação	Baixa	0.2	1.575 UDPFS-F	66,66 %	07h-22h
	Média	0.6		33,33%	22h-07h
	Alta	1.0			
Serviço de Suporte Técnico Especializado de Aplicativos	Baixa	0.2	6.300 UDPFS-H	100%	07h-22h
	Média	0.6			
	Alta	1.0		0%	22h-07h

- Academia Nacional de Polícia

<i>Serviço</i>	<i>Fator de ponderação / Complexidade</i>		<i>Quantidade Total anual (estimada)</i>	<i>Período de prestação (percentual estimado)</i>	
Suporte e administração de rede de dados LAN, MAN e WAN	Baixa	0.2	2.885 UDPFS-A	90%	07h-22h
	Média	0.6		10%	22h-07h
	Alta	1.0			
Suporte e administração de banco de dados	Baixa	0.2	1.575 UDPFS-B	80%	07h-22h
	Média	0.6		20%	22h-07h
	Alta	1.0			
Suporte e administração do Gerenciamento de Mudanças	Baixa	0.2	1.575 UDPFS-C	100%	07h-22h
	Média	0.6		0%	22h-07h
	Alta	1.0			
Suporte e administração da Sustentação de Servidores	Baixa	0.2	3.150 UDPFS-D	80%	07h-22h
	Média	0.6		20%	22h-07h
	Alta	1.0			
Serviços de segurança da informação	Baixa	0.2	1.575 UDPFS-E	95%	07h-22h
	Média	0.6		5%	22h-07h
	Alta	1.0			

- Superintendência da Polícia Federal no Distrito Federal

<i>Serviço</i>	<i>Fator de ponderação / Complexidade</i>		<i>Quantidade Total anual (estimada)</i>	<i>Período de prestação (percentual estimado)</i>	
Suporte e administração de rede de dados LAN, MAN e WAN	Baixa	0.2	2.885 UDPFS-A	90%	07h-22h
	Média	0.6		10%	22h-07h
	Alta	1.0			
Suporte e administração de banco de dados	Baixa	0.2	1.575 UDPFS-B	80%	07h-22h
	Média	0.6		20%	22h-07h
	Alta	1.0			
Suporte e administração do Gerenciamento de Mudanças	Baixa	0.2	1.575 UDPFS-C	100%	07h-22h
	Média	0.6		0%	22h-07h
	Alta	1.0			
Suporte e administração da Sustentação de Servidores	Baixa	0.2	3.150 UDPFS-D	80%	07h-22h
	Média	0.6			

	Alta	1.0		20%	22h-07h
Serviços de segurança da informação	Baixa	0.2	1.575 UDPFS-E	95%	07h-22h
	Média	0.6		5%	22h-07h
	Alta	1.0			

As atividades inerentes a cada área de serviço técnico estão listadas nos anexos deste documento. A classificação da complexidade das tarefas deverá ser realizada para cada ordem de serviço emitida e de comum acordo entre as partes envolvidas (Contratante e Contratada).

De um modo geral deverão ser adotados os seguintes critérios para classificação:

- Atividades de Baixa complexidade: todas tarefas de monitoração; registro de dados em sistemas de controle já existentes (inclusive de demandas); execução de atividades rotineiras (periodicidade estabelecida); emissão de relatórios já preparados;
- Atividades de Média complexidade: tarefas relacionadas a alteração de configurações de equipamentos e sistemas já instalados; documentação de rotinas; preparação/elaboração de relatórios;
- Atividades de Alta complexidade: liderança técnica da equipe; instalação ou configuração de novos sistemas; produtos ou equipamentos; estudo de melhorias relacionadas ao desempenho dos ambientes; atividades de prospecção.

Além da classificação quanto à complexidade, os incidentes e ordens de serviço serão classificados quanto à criticidade pelos seguintes critérios:

Descrição	Grau de criticidade
Um ou mais componentes da infraestrutura de serviços prestados à sociedade está totalmente indisponível.	5
Um ou mais componentes da infraestrutura de serviços internos está totalmente indisponível.	4
Um ou mais componentes da infraestrutura de serviços prestados à sociedade apresentam funcionalidades indisponíveis ou afetadas.	3
Um ou mais componentes da infraestrutura de serviços internos apresentam funcionalidades indisponíveis ou afetadas.	2
Um ou mais componentes da infraestrutura de serviços se apresenta funcional, mas necessita de ajustes para melhoria de desempenho ou por necessidade de integração e etc. Também se enquadram nessa categoria novas implantações de componentes.	1

OBS: A CONTRATANTE poderá elevar o grau de criticidade em função do impacto causado pela indisponibilidade ou baixo desempenho dos componentes envolvidos.

Listadas as demandas por localidade, chega-se a tabela abaixo que representa os quantitativos totais a contratar:

Serviço	Fator de ponderação / Complexidade		Quantidade Total anual (estimada)	Período de prestação (percentual estimado)	
	Baixa	0.2		90%	07h-22h
Suporte e administração de rede de dados LAN, MAN e WAN	Média	0.6	19.425 UDPFS-A	10%	22h-07h
	Alta	1.0			



Suporte e administração de banco de dados	Baixa	0.2	15.825 UDPFS-B	80%	07h-22h
	Média	0.6		20%	22h-07h
	Alta	1.0			
Suporte e administração do Gerenciamento de Mudanças	Baixa	0.2	13.125 UDPFS-C	100%	07h-22h
	Média	0.6		0%	22h-07h
	Alta	1.0			
Suporte e administração da Sustentação de Servidores	Baixa	0.2	28.350 UDPFS-D	80%	07h-22h
	Média	0.6		20%	22h-07h
	Alta	1.0			
Serviços de segurança da informação	Baixa	0.2	14.700 UDPFS-E	95%	07h-22h
	Média	0.6		5%	22h-07h
	Alta	1.0			
Serviços de administração da Operação	Baixa	0.2	17.325 UDPFS-F	66,66 %	07h-22h
	Média	0.6		33,33%	22h-07h
	Alta	1.0			
Serviço de Consultoria Técnica de Informática	Baixa	0.2	2.550 UDPFS-G	100%	07h-22h
	Média	0.6		0%	22h-07h
	Alta	1.0			
Serviço de Suporte Técnico Especializado de Aplicativos	Baixa	0.2	23.250 UDPFS-H	100%	07h-22h
	Média	0.6		0%	22h-07h
	Alta	1.0			

4.3 Considerando que os serviços objeto do presente Termo de Referência eram, como já mencionado anteriormente, contratados pelo regime de Postos de Trabalho, não havia, no âmbito da CONTRATANTE, uma obrigatoriedade de se registrar todo e qualquer atendimento, bem como uma ferramenta específica para o registro de chamados e solicitações de serviços, não possuindo, desta forma, uma base histórica confiável de dados de atendimento e outras informações suficientes e necessárias à mensuração quantitativa dos serviços que ora se busca contratar.

4.4 A CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas preconizadas pelo modelo Information Technology Infrastructure Library - ITIL nos processos de suporte a serviços (Service Support), garantindo principalmente o gerenciamento de configuração e mudanças de todos os produtos gerados durante a execução dos serviços.

4.5 A LICITANTE interessada em participar deste processo licitatório poderá efetuar vistoria técnica nas dependências do DPF para verificar as condições de prestação dos serviços (modelo do termo de vistoria – Anexo IX deste documento). A visita deverá ocorrer até 24 (vinte e quatro) horas antes do início do pregão, devendo ser obrigatoriamente agendada previamente pelo telefone (61) 2024-9487 e realizada por pessoa credenciada pela licitante para tal. Podem ser vistoriadas as unidades listadas no item 5.2 deste documento.

4.6 No decorrer da gestão do contrato será gerado um histórico de informações e dados de atendimento por meio da ferramenta SGSD-Sistema Gerenciador pela DPF CTI, relativos ao objeto da contratação, por meio da qual propiciará à Administração a apresentação de proposta no sentido de adequar o ajuste, promovendo supressões ou acréscimos e ainda o necessário equilíbrio econômico-financeiro inicial nos serviços ora contratados, nos termos do Art. 65 da Lei nº 8.666/1993.



5 LOCAIS E PERÍODOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 A execução das ordens de serviço deverá ser realizada nas dependências da CONTRATANTE. Não há obrigatoriedade de manter os profissionais necessários para execução dos serviços nas dependências da CONTRATANTE em tempo integral. Esta decisão cabe à empresa CONTRATADA que deverá observar os prazos de início (conforme criticidade) e fim das atividades, alocando o pessoal da forma mais conveniente para o atendimento das demandas.

5.2 O atendimento presencial será realizado nas dependências do Departamento de Polícia Federal nos seguintes endereços:

- a) **Sede da Polícia Federal**
SAS Quadra 6, Lote 09/10
CEP : 70.037-900 – BRASÍLIA/DF
- b) **Complexo de Prédios abrigando a SR/DF, o INC, o INI, a CTI e demais unidades**
SAIS Quadra 07, lote 23
CEP: 70.610-200 – BRASÍLIA/DF
- c) **Academia Nacional de Polícia (ANP)**
Rodovia DF 001 (Estrada Parque do Contorno), Km 02, Setor Habitacional Taquari, Lago Norte
CEP: 71.559-900 – BRASÍLIA/DF
- d) **DIP, CGCSP, CGPRE**
EQSW 103/104 Lote 01 Bloco A e B, Sudoeste
CEP: 70.670-350 – BRASÍLIA /DF
- e) **Coordenação de Aviação Operacional (Demanda considerada em conjunto com a CTI que emitirá as Ordens de Serviços necessárias)**
Aeroporto Internacional de Brasília
Setor de Hangares, lotes 13 e 14, Lago Sul
CEP: 71608-900 - Brasília, DF

5.3 Eventualmente, poderá ser solicitado atendimento presencial em outros locais, visando apoiar atividades da CONTRATANTE, como em exposições, fiscalizações, seminários e outros.

5.4 Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convir.

5.5 Relativamente às Unidades SR/DPF/DF, CAOP, ANP, DIP, CGCSP e CGPRE, foram declaradas, por intermédio de Laudos de Avaliação Ambiental, áreas perigosas em razão de armazenamento de munições, pólvora, explosivos, produtos químicos, inflamáveis, agentes biológicos e equipamentos de raio X.

6 TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 O período de transição é o momento que a CONTRATADA assume a responsabilidade de forma gradual pelos serviços prestados pela antiga fornecedora de



serviços, preparando-se para o início efetivo da operação. O início da prestação dos serviços será conduzido de acordo com o seguinte plano de transição:

ORDEM	AÇÃO	RESPONSÁVEL
1º	Reunião de alinhamento de expectativas contratuais	CONTRATANTE/CONTRATADA
2º	Assinatura do contrato. O início da prestação dos serviços se dará em 10 dias úteis da assinatura do contrato, preferencialmente no primeiro dia do mês mais próximo. Caso não seja possível, será calculado, para efeitos de pagamentos, o valor proporcional a trinta dias, no primeiro mês de prestação dos serviços. Poderá ser autorizado o início da prestação dos serviços em prazo menor se a CONTRATADA declarar formalmente que está plenamente apta à assunção.	CONTRATANTE/CONTRATADA
3º	Fornecimento de instruções de uso e configuração necessária para o uso do SGSD,	CONTRATANTE/CONTRATADA
4º	Início oficial da prestação de serviços	CONTRATADA
5º	Os três primeiros meses de prestação de serviços formam o período de adaptação sendo aplicadas parcialmente o valor das glosas por descumprimento do ANS, prevalecendo os demais elementos de faturamento, segundo o seguinte: * No primeiro não incidirá nenhuma abatimento por glosa; * No segundo será descontado 1/3 (um terço) do valor de eventuais glosas; * No terceiro será descontado 2/3 (dois terços) do valor de eventuais glosas. * A partir do quarto mês as eventuais glosas serão aplicadas integralmente.	CONTRATANTE/CONTRATADA

7 QUANTITATIVOS E PREÇOS MÁXIMOS ADMITIDOS

Serviço	Quantidade Total anual (estimada)	Unidade	Preço unitário	Preço Total
			(R\$)	(R\$)
Suporte e administração de rede de dados LAN, MAN e WAN	19.425	UDPFS-A	64,562	1.254.116,85
Suporte e administração de banco de dados	15.825	UDPFS-B	86,99	1.376.580,35
Suporte e administração do Gerenciamento de Mudanças	13.125	UDPFS-C	82,20	1.078.929,25
Suporte e administração da Sustentação de Servidores	28.350	UDPFS-D	61,06	1.731.149,28
Serviços de segurança da informação	14.700	UDPFS-E	96,94	1.425.016,53
Serviços de administração da Operação	17.325	UDPFS-F	55,15	955.485,30
Serviço de Consultoria Técnica de Informática	2.550	UDPFS-G	111,72	284.886,00
Serviço de Suporte Técnico Especializado de Aplicativos	23.250	UDPFS-H	46,07	1.071.155,40
Valor Máximo total admitido para a Contratação				9.177.318,96



8 APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

8.1 No preço cotado deverão ser incluídas todas as despesas com mão-de-obra, auxílio alimentação ou refeição, transporte e quaisquer outras vantagens pagas aos colaboradores, prêmio de seguro e taxas, inclusive de administração, emolumentos e quaisquer despesas operacionais, viagens de colaboradores, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza e outras despesas, diretas e indiretas, ou seja, todos os componentes de custo dos serviços, inclusive o lucro, necessários à perfeita execução do objeto da licitação.

8.2 Deverá apresentar Declaração de Transferência de Propriedade Intelectual, Anexo X.

8.3 Os valores referentes a benefícios de alimentação do trabalhador (ex: vale-refeição, vale-alimentação, cesta básica etc.) ou outros itens de salário indireto concedidos, deverão ser, no mínimo, iguais aos estabelecidos em Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de cada categoria no Distrito Federal.

8.4 Será considerada vencedora a empresa que apresentar a proposta de menor valor por item, desde que atenda as exigências contidas neste Termo de Referência e no edital do Pregão, em razão das características e peculiaridades, conforme descrito nas especificações técnicas.

8.5 A proposta poderá ser apresentada conforme modelo, Anexo XI.

8.6 Deve-se apresentar com a proposta a declaração constante no Anexo XII.

9 MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

9.1 Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de desempenho e qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução e operação dos serviços e gestão de seus recursos humanos.

9.2 Os serviços serão demandados através de ordens de serviço automatizadas que devem obrigatoriamente seguir fluxo de aprovação. Essas ordens de serviço devem conter no mínimo:

- Descrição detalhada do serviço a ser executado;
- Grau de criticidade da tarefa a ser executada, conforme especificações dos serviços (Anexos de I a VI);
- Complexidade da atividade (Baixa, média e alta);
- Mensuração em UDPFS (tipos A a G, conforme serviço envolvido).

- Prazo para o final de execução;
- Autorização do gestor responsável da CONTRATANTE;
- Aceitação do gestor responsável da CONTRATANTE, atestando a efetiva execução do serviço.
- Data e horário efetivo de finalização (a ser preenchido no momento de aceitação)

9.3 O sistema automatizado de gerência de Ordens de Serviço, atendendo a esses requisitos mínimos deve ser disponibilizado pela empresa CONTRATADA. Este sistema deve suportar todo fluxo automatizado de aprovação e aceite das ordens.

9.4 Ao final de cada mês a empresa deverá fornecer ao DPF arquivo eletrônico, em formato definido posteriormente pela CONTRATANTE, com a exportação de todas as ordens de serviço abertas e executadas naquele período.

9.5 O pagamento mensal será calculado no somatório das ordens de cada serviço, levando-se em conta os fatores de ponderação de complexidade apresentados anteriormente e descontando-se as glosas aplicáveis.

9.6 A presente contratação não envolve mão-de-obra com dedicação exclusiva.

10 HABILITAÇÃO JURÍDICA E TÉCNICA

10.1 Consiste no exame da documentação relativa à habilitação jurídica, à qualificação econômico-financeira, à regularidade fiscal e à qualificação técnica. Tem por objetivos comprovar:

10.1.1 O fiel cumprimento da legislação pela licitante;

10.1.2 A boa situação econômico-financeira da licitante, bem como a sua capacidade financeira para assumir os compromissos decorrentes da adjudicação do contrato;

10.1.3 A capacidade técnica de execução do objeto licitado, por meio de comprovação de execução anterior de objeto similar.

10.2 A licitante deverá apresentar a documentação para habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira, regularidade fiscal e qualificação técnica.

10.2.1 A proposta poderá ser apresentada conforme modelo, Anexo XI deste Termo de Referência.

10.3 A licitante deverá apresentar, para fins de habilitação técnica, pelo menos 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica, a ser (em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove(m) a aptidão da licitante para desempenho de serviços compatíveis em características e volume com aqueles objeto da licitação. Deverão ser apresentados atestados de capacidade técnica específicos para cada item desta licitação, conforme segue abaixo:

- Suporte e administração de rede de dados LAN, MAN e WAN;
 - Comprovar experiência com equipamentos de rede de pelo menos duas

- das seguintes marcas CISCO, 3COM, Enterasys ou Extreme;
- Administração de sistemas operacionais MS-Windows;
- Experiência na administração de sistemas Linux como Debian, Suse, Fedora ou RedHat;
- Serviço de diretório;
- Servidor de arquivos;

- Suporte e administração de banco de dados;
 - Comprovar experiência em pelo menos três dos seguintes bancos de dados: Oracle, Adabas, PostgreSQL, MySQL e MS-SQLServer;

- Suporte e administração do Gerenciamento de Mudanças;
 - Comprovar experiência na consolidação e manutenção de CMDB

- Suporte e administração da Sustentação de Servidores;
 - Comprovar experiência com no mínimo quatro dos seguintes sistemas operacionais de servidores:
 - MS-Windows 2000, 2003, 2008;
 - Gnu-Linux, Debian, Suse, Fedora, RedHat
 - Unix Solaris, AIX
 - Comprovar experiência com no mínimo dois servidores de aplicação: TomCat, JBoss, Oracle AS, Oracle WebLogic, Websphere
 - Servidores WEB: Apache ou MS-IIS
 - Portais de conteúdo (mínimo 1): Zope/Plone, Oracle Portal ou MS-Sharepoint
 - Gerenciamento de redes de armazenamento (SAN – Storage Area Network)
 - Gerenciamento de soluções de backup
 - Virtualização /Consolidação
 - Balanceamento de carga
 - Utilização da tecnologia de clusters

- Serviços de segurança da informação;
 - Comprovar experiência em administração de Firewalls;
 - Filtros de conteúdo;
 - Proxies;
 - Serviços de diretório;
 - Antivirus e Antispam.

- Serviços de administração da Operação;
 - Comprovar experiência na operação de máquinas IBM Mainframe série Z
 - Execução de rotinas batch
 - Utilização de ferramentas automatizadas de monitoração (Nagios, CACTI)
 - Execução de rotinas de backup

- Serviço de Consultoria Técnica de Informática;



- Comprovar experiência na elaboração de projetos de TIC;
- Análise de processos de negócio
- Prospecção tecnológica
- Planejamento de infraestrutura tecnológica

10.4 É imperativo que o(s) Atestado(s) corrobore(m) a utilização das práticas da ITIL na prestação dos serviços bem como exponha elementos que deem a dimensão do número de usuários possíveis de serem atendidos e o número médio de chamados (incidentes e serviços) por mês.

11 DIREITO PATRIMONIAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL

11.1 A CONTRATADA cederá o CONTRATANTE o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência desta licitação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

12 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1 Comprovar por meio de carta de apresentação, as condições contratuais quanto à habilitação e qualificação profissional dos seus empregados alocados na execução dos serviços, no início da execução do contrato e nos demais ingressos de funcionários da CONTRATADA na prestação de serviços à CONTRATANTE.

12.2 Empregar, na execução dos serviços, pessoal devidamente qualificado, na forma preestabelecida neste Termo de Referência.

12.3 Fornecer crachá de identificação e uniforme com identificação da CONTRATADA, de uso obrigatório para ter acesso às dependências da CONTRATANTE, na vigência do contrato. A CONTRATANTE poderá fornecer, a seu critério, crachá de identificação.

12.4 Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual, para o gerenciamento dos serviços técnicos e gestão administrativa do contrato, com poderes de representante legal para tratar dos assuntos relacionados ao contrato junto à CONTRATANTE sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

12.5 Iniciar a execução dos serviços contratados, na forma e prazos previstos no termo de referência e no contrato, informando em tempo hábil qualquer motivo impeditivo ou que a impossibilite de assumir as atividades conforme o estabelecido.

12.6 Realizar as suas expensas, na forma da legislação pertinente, os exames médicos necessários tanto na admissão como durante a vigência do contrato de trabalho e na demissão de seus empregados.

12.7 Prever e prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção, mesmo que seja por motivos de férias, descanso semanal, licenças, faltas ao serviço, demissões e outros análogos, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente.



12.8 Substituir, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir da notificação da CONTRATANTE, pessoal que apresente comportamento inadequado.

12.9 Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer situação que caracterize descumprimento das obrigações constantes do Temo de Referência.

12.10 Prestar os esclarecimentos pertinentes ao objeto do contrato quando forem solicitados pela CONTRATANTE no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

12.11 Arcar com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregador, apresentando mensalmente à CTI/DPF os documentos solicitados, referentes à força de trabalho alocada às atividades objeto do contrato, sem a qual, não serão liberados os pagamentos das faturas apresentadas à CTI/DPF para liquidação.

12.12 Responsabilizar-se por quaisquer acidentes que venham a ser vítimas os seus empregados quando em serviço, por tudo quanto às Leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e demais exigências legais para o exercício das atividades.

12.13 Responder por perdas ou danos que vier sofrer a CONTRATANTE ou terceiros, em razão de ação ou omissão dolosa ou culposa da CONTRATADA ou de seus prepostos, quando nas suas dependências, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

12.14 Arcar com o ônus resultante de qualquer ação, demanda, custo ou despesa decorrente de contravenção, seja por culpa da CONTRATADA ou de quaisquer de seus profissionais indicados ou prepostos, obrigando-se igualmente, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigida por força da lei, ligadas ao cumprimento do contrato a ser firmado;

12.15 Manter durante a vigência do Contrato as condições de habilitação para contratar com a Administração Pública, apresentando sempre que exigido os comprovantes de regularidade fiscal e trabalhista, no prazo de 72 (setenta e duas) horas a partir da solicitação da CONTRATANTE.

12.16 A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do DPF, não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade quanto à execução dos serviços.

12.17 Elaborar e apresentar à CONTRATANTE, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços Executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços, como o quantitativo por categoria dos serviços prestados, bem como outros relatórios relacionados ao Contrato, solicitados pela CONTRATANTE.

12.18 Manter os seus empregados informados quanto às normas disciplinares da CONTRATANTE, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização, manutenção e a segurança das instalações, bem como à salvaguarda de documentos considerados sigilosos.

12.19 Manter os seus empregados atualizados tecnologicamente, promovendo os treinamentos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos



serviços contratados em regime de excelência, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

12.20 Manter os seus funcionários qualificados nas ferramentas, metodologias, processos e tecnologias utilizados pela CONTRATANTE durante toda a vigência do Contrato

12.21 A CONTRATANTE, para todos os efeitos de aplicação das Leis nos 9.609/98 e 9.610/98 e regulamentos correlatos, deverá ser a única proprietária de licença para utilização dos programas de computador, projetos de arquitetura de redes, projetos de segurança da informação, artefatos desenvolvidos pela CONTRATADA para a CONTRATANTE, assim como toda a documentação técnica relativa ao objeto contratado, devendo esta, para tanto:

- a) Ceder à CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, o direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos/mantidos, logo após os seus recebimentos definitivos.
- b) Entregar o projeto, suas especificações técnicas, documentação, códigos-fonte dos programas e todos os produtos gerados na execução do contrato em mídia a ser definida pelo DPF, logo após os seus recebimentos definitivos.
- c) Ceder à CONTRATANTE, nos termos do artigo 111 da Lei no 8.666/93, c/c o art. 4o da Lei no 9.609/98, o direito patrimonial, a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas e resultados produzidos em consequência dos serviços, entendendo-se por resultados, quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, fluxogramas, listagens de programas de computador (fonte ou executável) e documentação didática, em papel e em mídia eletrônica, sem ônus.

12.22 Os produtos originados do contrato não poderão, em hipótese alguma, ser cedidos, copiados e utilizados sem autorização prévia da CONTRATANTE.

12.23 É vedada a comercialização ou veiculação de publicidade direta ou indireta relacionada aos serviços prestados, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.

12.24 Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todos os assuntos de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, devendo orientar seus empregados a guardar inteiro sigilo das informações e/ou conhecimento.

12.25 Tratar todo e qualquer projeto de arquitetura de redes, de segurança da informação e sistemas de informação desenvolvidos, incluindo sua documentação técnica, de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da CONTRATANTE, sob as penas da Lei, mesmo após o término do contrato, conforme preceitua o § 2o do artigo 2o da Lei no 9.609, de 19 de fevereiro de 1998.

12.26 Disponibilizar ao Fiscal de Contrato, quando do início da execução dos serviços, termo de sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, assinado pelo representante legal do fornecedor e seus empregados diretamente envolvidos na contratação.



12.27 Providenciar a emissão e assinatura do termo de sigilo sempre que houver alteração no quadro de prestadores de serviço da CONTRATADA.

12.28 Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI da CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando a política de gestão de identidades da CONTRATANTE.

12.29 Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos deste TR de acordo com os níveis de serviço estabelecidos pela CONTRATANTE.

12.30 Observar e seguir, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança da informação implementados no ambiente de TI da CONTRATANTE.

12.31 Manter, no local dos serviços, um Diário de Ocorrências em que conste a assinatura do Preposto nos registros de eventuais ocorrências diárias relativas à execução dos trabalhos.

12.32 Encaminhar, no início da execução do contrato e quando houver qualquer alteração no quadro de funcionário da CONTRATADA, carta de apresentação contendo os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional de todos os seus empregados alocados na execução de serviços na CONTRATANTE.

12.33 Comunicar a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 3 (três) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do DPF, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

12.34 Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião com uma equipe de técnicos da CONTRATANTE para alinhamento de expectativas contratuais. A CONTRATANTE fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta de reunião.

12.35 Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para a CONTRATANTE, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados.

12.36 Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados à execução dos serviços.

12.37 Cumprir a legislação trabalhista, previdenciária e social dos profissionais alocados, inclusive no que se refere à jornada de trabalho e ao pagamento de salário no prazo legal.

12.38 Arcar com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregador, apresentando mensalmente à CONTRATANTE a comprovação de recolhimento do FGTS e INSS, referente à força de trabalho alocada a prestação dos serviços, objeto do contrato, sem a qual, não serão liberados os pagamentos das faturas apresentadas à liquidação.



12.39 Conceder aos seus empregados os benefícios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais.

12.40 Responsabilizar-se por quaisquer acidentes que venham a ser vítimas os seus empregados quando em serviço, por tudo quanto as leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e demais exigências legais para o exercício das atividades.

12.41 Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito, em todos os locais que estão sendo realizados os serviços.

12.42 Realizar as suas expensas, na forma da legislação pertinente, os exames médicos necessários, na admissão, durante a vigência do contrato de trabalho e na demissão de seus empregados.

12.43 Disponibilizar sistema automatizado de gerência de Ordens de Serviço, atendendo aos requisitos mínimos elencados no item 9 deste documento. Este sistema deve suportar todo fluxo automatizado de aprovação e aceite das ordens.

12.44 Ao final de cada mês a empresa deverá fornecer ao DPF arquivo eletrônico, em formato definido posteriormente pela CONTRATANTE, com a exportação de todas as ordens de serviço abertas e executadas naquele período.

12.45 A CONTRATADA deverá obrigatoriamente registrar todas as tarefas realizadas para o atendimento dos chamados no SGSD e base de conhecimento disponibilizado pela CONTRATANTE e bases constituídas em razão da execução dos serviços.

12.46 Acompanhar as evoluções tecnológicas da CONTRATANTE, mediante eventual adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus SGSD e base de conhecimento por outro que a CONTRATANTE venha a adotar.

12.47 Encaminhar, mensalmente, à CONTRATANTE todas as faturas dos serviços prestados.

12.48 Reportar imediatamente ao responsável designado pela CONTRATANTE qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.

13 DOS REQUISITOS DE VIDA PREGRESSA DOS FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA

13.1 Os funcionários da CONTRATADA que participarem dos serviços objeto desta contratação, deverão ter procedimento irrepreensível e idoneidade moral inatacável, que serão aferidos por meio de avaliação da vida pregressa e investigação social procedida pela Polícia Federal, sempre que a CONTRATANTE julgar necessário. Quando solicitada, a CONTRATADA, deverá apresentar, em até 2 (dois) dias úteis, os seguintes documentos complementares destes funcionários:

- 2 Cópia do comprovante da residência atual (água, luz, telefone, contracheque etc);
- 3 Certidões negativas dos órgãos de distribuição da(s) cidade(s) na(s) qual(is) o



funcionário tenha residido nos últimos cinco anos, abrangendo os feitos cíveis, criminais, de protestos de títulos, de interdição e de tutelas;

4 Certidões negativas cíveis e criminais da Justiça Federal da(s) cidade(s) na(s) qual(is) o candidato tenha residido nos últimos cinco anos.

13.2 A desaprovação pela CONTRATANTE de empregado da CONTRATADA será justificada formalmente pelos antecedentes do mesmo ou por deficiência técnica.

13.3 A CONTRATADA deverá encaminhar carta de apresentação contendo os dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos funcionários alocados para atender ao contrato quando do início da execução do contrato e sempre que solicitado pela Administração.

14 PROCEDIMENTOS BÁSICOS DE SEGURANÇA

14.1 Deve a CONTRATADA:

- a) Credenciar junto à CONTRATANTE, seus profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos e equipamentos, bem como aqueles que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências da CONTRATANTE;
- b) Identificar qualquer equipamento da empresa que venha a ser instalado nas dependências da CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc;
- c) Fazer com que seus funcionários mantenham sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, inclusive com a assinatura de termo de responsabilidade e manutenção de sigilo próprio;
- d) Não permitir que dados ou informações da CONTRATANTE a qual tenha acesso a CONTRATADA ou seus colaboradores, seja retirado das dependências da CONTRATANTE, não importando o veículo em que estes se encontrem, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros.
- e) Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE;
- f) Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da CONTRATANTE;
- g) Comunicar com antecedência mínima de 3 (três) dias à CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

15 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

15.1 Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências das condições e preços pactuados do contrato.

15.2 Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências, aos equipamentos de TI, aos softwares e à base de conhecimento quando necessários para a



execução dos serviços, respeitando as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações.

15.3 Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela CONTRATADA por meio de seu preposto.

15.4 Fiscalizar e fixar prazo para correção dos serviços prestados, notificando por escrito, à CONTRATADA sobre quaisquer falhas e eventuais imperfeições na execução dos serviços.

15.5 Avaliar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados. Essa atribuição deverá ser exercida pelo Fiscal de Contrato designado pela CONTRATANTE.

15.6 Abrir processo administrativo, no caso de descumprimento contratual pela CONTRATADA.

15.7 Disponibilizar local adequado e os meios materiais necessários para a execução dos serviços nas dependências da CONTRATANTE.

16 FORMALIZAÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

16.1 VIGÊNCIA DO CONTRATO

16.1.1 O contrato terá vigência de doze meses a contar da data de assinatura, com eficácia a partir da publicação do extrato no D.O.U, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, com vistas a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, limitadas a 60 (sessenta) meses, conforme disposto no art. 57, inciso II da Lei nº 8.666/1993.

16.2 PRORROGAÇÃO DO CONTRATO

16.2.1 A previsão de prorrogação contratual na se reveste em direito subjetivo do contratado, conforme disposto no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993.

16.2.2 Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação serão eliminados como condição para a renovação.

16.2.3 No momento da prorrogação contratual, o DPF irá assegurar-se de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação.

16.2.4 O DPF não renovará o contrato quando os preços estiverem superiores aos estabelecidos como limites pelas Portarias do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, admitindo-se a negociação para redução de preços.

16.2.5 O DPF não renovará o contrato quando a contratada tiver sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou do próprio órgão contratante, enquanto perdurarem os efeitos decorrentes de tal ato.

16.3 REAJUSTE DO CONTRATO

16.3.1 Os preços contratados serão fixos e irrealizáveis, exceto na hipótese de haver prorrogação de vigência contratual, mediante negociação entre as partes, tendo como limite



máximo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA , nos termos da Lei.

16.4 ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

16.4.1 A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem no fornecimento até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato;

16.4.2 Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos no item anterior, exceto as supressões resultantes de acordo celebrado entre os Contratantes.

16.5 RESCISÃO CONTRATUAL

16.5.1 A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas em Lei ou regulamento, conforme art. 77 da Lei 8.666/93.

16.5.2 Caberá rescisão contratual, na ocorrência de quaisquer dos motivos relacionados no art. 78 da Lei nº 8.666/93.

16.5.3 A rescisão do contrato poderá ser:

16.5.3.1 determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei 8.666/93;

16.5.3.2 amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a Administração; e

16.5.3.3 judicial, nos termos da legislação.

16.5.4 Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do art. 78 da Lei 8.666/93, sem que haja culpa da contratada, será esta ressarcida dos prejuízos regulamentares comprovados que houver sofrido, tendo direito:

16.5.4.1 pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;

16.5.4.2 pagamento do custo da desmobilização,

16.5.4.3 devolução da garantia.

17 PRAZO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

17.1 O início da prestação dos serviços se dará em 10 (dez) dias úteis da assinatura do contrato, preferencialmente no primeiro dia do mês mais próximo. Caso não seja possível será calculado, para efeitos de pagamentos, o valor proporcional a trinta dias no primeiro mês de prestação dos serviços. Poderá ser autorizado o início da prestação dos serviços em prazo menor se a CONTRATADA declarar estar inteiramente apta à assunção plena dos serviços.

17.2 Para execução dos serviços, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo.



17.3 A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE, que em parceria com a CONTRATADA, buscará a melhor solução para resolução do problema.

18 DA GARANTIA

18.1 Para a execução das obrigações assumidas, o Departamento de Polícia Federal exigirá da empresa vencedora que em até 10 (dez) dias após a assinatura do Contrato, a prestação de garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do seu valor total, em uma das modalidades previstas no art. 56 da Lei nº 8.666/93, que será liberada ou restituída somente após o término da vigência contratual e desde que não haja pendências;

18.2 O valor da garantia poderá ser utilizado para corrigir as imperfeições verificadas na execução dos serviços, bem como nos casos decorrentes de inadimplemento contratual e de indenização por danos causados ao patrimônio da União ou de terceiros;

18.3 O valor da garantia se reverterá em favor do DPF, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da Contratada, sem prejuízo das perdas e danos por ventura verificados.

18.4 Havendo interesse em estender a vigência contratual, o DPF exigirá reforço da garantia.

19 DA FORMA E CRITÉRIOS DE PAGAMENTO E NÍVEIS DE SERVIÇO

19.1 O pagamento será efetuado à empresa, no prazo de até 30 (trinta) dias contados a partir da data de apresentação das Notas Fiscais/Faturas que deverá conter o detalhamento dos serviços executados, observado Art. 40 Inc. XIV, “a” da Lei 8.666/1993. As Notas Fiscais / Faturas serão pagas após serem devidamente atestadas pelo Fiscal, designado em documentação própria, podendo o Departamento de Polícia Federal descontar eventuais multas que tenham sido impostas à empresa e que tenham excedido o valor da garantia.

19.2 Será procedida consulta “ON LINE” junto ao SICAF antes de cada pagamento a ser efetuado à Contratada, para verificação da situação da mesma relativa às condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

19.3 Nenhum pagamento será efetuado à contratada enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de aplicação de penalidade ou inadimplência decorrentes do presente processo.

19.4 As Notas Fiscais/Faturas contendo incorreções serão devolvidas à empresa, no prazo máximo de até cinco dias úteis, com as razões da devolução apresentadas formalmente, para as devidas retificações.



19.5 A Nota Fiscal/Fatura deverá vir acompanhada dos relatórios de que trata o item 12.17 do Termo de Referência, sendo condição necessária para o ateste dos serviços para fins de pagamento pelo DPF;

19.6 A empresa Contratada deverá indicar na Nota Fiscal/Fatura o número do Contrato firmado com o Departamento de Polícia Federal;

19.7 Cada Nota Fiscal/Fatura deve referir-se, preferencialmente, ao período compreendido entre o 1º e o último dia de cada mês;

19.8 O Contratante poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela Contratada, conforme item 17.1;

19.9 As ordens de serviço serão definidas com prazo máximo de 30 dias. Caso a atividade exija um tempo maior de execução, deverá ser dividida em ordens de serviço com duração menor. Cada ordem de serviço deverá especificar os produtos ou atividades entregáveis, permitindo sua fiscalização e ateste.

19.10 O valor do pagamento será calculado com base no somatório das ordens de serviço executadas, levando-se em conta os fatores de ponderação de complexidade, descontadas as glosas, conforme gradação estabelecida neste Termo de Referência e seus anexos. Para cada inadimplemento foram atribuídos pontos devidos. A CONTRATADA sofrerá glosa de 1% (um por cento), sobre o valor da fatura mensal, a cada 15 pontos devidos.

19.11 Consideram-se ordens de serviço executadas aquelas cujos aceites sejam efetivados até o último dia do mês de faturamento.

19.12 A cada mês será descontado o percentual total de redução a título de glosa, limitado a 15% (quinze por cento) do valor da fatura. Caso o valor apurado para desconto ultrapasse este limite, o desconto restante será efetivado nas próximas faturas.

20 DOS ENCARGOS MORATÓRIOS

20.1 Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes formulas:

$$I = \frac{TX}{100} \times \frac{N}{365}$$

EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.



20.20 presente critério aplica-se aos casos de compensações financeiras por eventuais atrasos de pagamentos e aos casos de descontos por eventuais antecipações de pagamento. No caso de prorrogação do contrato, o DPF deverá exigir reforço da garantia.

21 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

21.1 As despesas decorrentes da contratação, objeto desta licitação, correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, para o exercício de 2010, a cargo da CTI/DPF - Coordenação de Tecnologia da Informação, cujos programas de trabalho e elemento de despesa específico constarão da respectiva Nota de Empenho.

21.2 No exercício seguinte, subordinado à disponibilidade orçamentária, as despesas autorizadas para este Contrato, correrão à conta de créditos e empenhos específicos que serão indicados por meio de Termo Aditivo ou Apostilamento.

22 DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

22.1 A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por servidor designado na condição de Fiscal do Contrato, o qual deverá:

- h) Manter registro de aditivos;
- i) Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
- j) Manter registro de ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando todas as ações necessárias para a regularização das faltas ou defeitos;
- k) Receber, atestar e autorizar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços, para fins de pagamento;
- l) Comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal/Fatura;
- m) Promover as fiscalizações Inicial, Diária, Mensal e Especial, constantes na Instrução Normativa nº 02/2008 e nº 04 – MPOG.
- n) Encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual.

22.2 O fiscal comunicará, por escrito, as deficiências porventura verificadas no fornecimento, para imediata correção, sem prejuízo das sanções e glosas cabíveis.

22.3 A fiscalização de que trata esta Cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA quanto aos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato ou, ainda, resultante de imperfeições técnicas, vício redibitório ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior. A ocorrência de qualquer dessas hipóteses não implica em corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes, conforme dispõe o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

22.4 A CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, a prestação do serviço, se em desacordo com o Contrato.

22.5 Quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto do Contrato deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA.



22.6 O Fiscal anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com o fornecimento dos materiais, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;

22.7 Caberá à CONTRATADA a designação formal de um preposto para representá-la, em tempo integral, nas dependências da CONTRATANTE, para exercer a supervisão e controle do pessoal, inclusive quanto ao cumprimento da jornada de trabalho, respondendo por todos os atos e fatos gerados ou provocados pelos seus colaboradores.

23 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

23.1 No caso da inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, estará sujeita a empresa adjudicatária às sanções previstas na legislação específica, podendo a Administração, garantida a prévia defesa, aplicar as seguintes sanções:

23.1.1 Advertência, que deverá ser feita através de notificação por meio de ofício, mediante contra-recibo do representante legal da Contratada, estabelecendo prazo para cumprimento das obrigações assumidas;

23.1.2 Multa de 0,2% (zero vírgula dois por cento) por dia de atraso sobre o valor do inadimplemento para o caso de descumprimento das obrigações assumidas até o 30º (trigésimo) dia, sem prejuízo das demais penalidades;

23.1.3 Multa de 0,4% (zero vírgula quatro por cento) por dia de atraso sobre o valor do inadimplemento para o caso de descumprimento das obrigações assumidas após o 30º (trigésimo) dia, limitada ao percentual de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais penalidades;

23.1.4 Multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação, incidente no caso de inexecução total;

23.1.4.1 No caso de inexecução do contrato superior a 90 (noventa) dias, poderá a Administração rescindir o contrato, sem prejuízo das penalidades previstas na Lei de Licitações.

23.1.5 No descumprimento parcial das obrigações, o valor da multa será calculado de forma proporcional ao inadimplemento.

23.2 A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia ou do pagamento eventualmente devido pela CONTRATANTE ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente;

23.3 As penalidades previstas poderão ser suspensas, no todo ou em parte, quando para o atraso no cumprimento das obrigações for apresentada justificativa por escrito pela empresa Contratada, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, e aceita pela Contratante;



23.4 Poderá ser aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação e, ainda, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais sanções cabíveis, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, o licitante que não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal;

23.5 As sanções serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, no caso de suspensão do direito de licitar, o licitante deverá ser descredenciado, por igual período, sem prejuízo das multas previstas no Edital, no Contrato e das demais cominações legais;

23.6 A multa aplicada após regular processo administrativo deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela Contratante.

24 COMPROVAÇÃO DE CAPACITAÇÃO DA EMPRESA

24.1 Para comprovação de que a empresa Licitante possui capacitação e experiência na execução de serviços correlatos aos do Objeto deste Projeto, a empresa deverá, nos termos do Art. 30, Parágrafo 1º, da Lei 8.666/93, juntamente com a documentação de habilitação necessária, apresentar:

24.1.1 **Atestado(s) de Capacidade Técnica(s)** expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando experiência na prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação especificadas no item 10.3 deste termo de referencia.

24.1.2 **Termo de Vistoria Técnica** de que esta, mediante seu representante, visitou os locais onde serão executados os serviços, visando a obter subsídios para elaboração de sua proposta comercial. Deve ser apresentado um atestado para cada uma das localidades descritas no item 5.2, conforme modelo exposto no ANEXO IX.

24.1.3 A vistoria deverá ser realizada no horário de 9h às 11h e de 15h às 17h. Os interessados deverão, previamente, marcar a visita para a realização da vistoria, devendo manter contato com o Serviço de Suporte Técnico da Coordenação de Tecnologia da Informação no endereço SAIS Quadra 07, lote 23, CEP: 70.610-200, BRASILIA/DF, telefone (61) 2024-9487. A vistoria deverá ser feita em até três dias úteis anteriores a data de abertura do certame.

24.1.4 A vistoria não será obrigatória nem será exigida com fins de habilitação, constituindo-se em prerrogativa dos interessados conhecerem os locais de execução dos serviços decorrentes do Edital e Termo de Referência, caso entendam que ainda necessitam de esclarecimentos adicionais para a formulação de suas propostas.

24.1.5 A apresentação da proposta de preços na licitação implica que a licitante tomou conhecimento e está de pleno acordo com as normas e condições do Edital e seus anexos, tendo obtido todas as informações pertinentes à formulação de sua proposta comercial, bem como às normas de execução do contrato. Não serão admitidas alegações posteriores acerca



de quaisquer falhas ou omissões em sua proposta, bem como eximir-se de responsabilidade que deste fato decorra, durante a vigência do Contrato.

25 NÍVEIS DE SERVIÇO E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

25.1 Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

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

25.3 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE até o segundo dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.

25.4 Indicadores de níveis de serviço – os serviços prestados serão medidos com base em indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados a fórmulas de cálculo específicas, e deverão ser executados pela CONTRATADA de modo a alcançar as respectivas metas exigidas.

25.5 Os níveis de serviços e critérios de aceitação estão estabelecidos nos anexos do Termo de Referência.

26 A REQUISIÇÃO DOS SERVIÇOS

26.1 A Contratada deverá utilizar os canais de comunicação propostos pelo DPF para o seu relacionamento com a Contratante ou com empresa por ele designada quando este relacionamento se fizer necessário durante a execução dos serviços.

26.2 A requisição para a prestação dos serviços deverá ser solicitada por intermédio de Sistema de Gestão de *Service Desk*, ou mediante documentos oficiais, devendo estes serem registrados obrigatoriamente no referido Sistema.

26.3 Uma vez solicitado o serviço, a CONTRATADA deverá alocar, imediatamente, o profissional competente, de acordo com os serviços definidos no TR, o qual deverá ter sido aprovado, previamente, pelo fiscal do contrato designado pela CONTRATANTE, nos termos do art. 67 da Lei no 8.666/93.

26.4 Nos casos de serviços cujos prazos de atendimento não estejam formalizados em acordos de nível de serviço, a Contratada deverá apresentar prazo para execução da atividade em até 1 dia útil.

27 DA HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS

27.1 Os serviços prestados serão avaliados e homologados, até o 10º dia útil do mês subsequente ao de sua prestação, na reunião de entrega e análise do relatório gerencial mensal. A CONTRATADA deverá apresentar os níveis de serviço alcançados bem como as justificativas pelo não atendimento, caso existam. Todas essas informações, assim como eventuais melhorias a serem implementadas deverão constar do termo de homologação.

28 TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL

28.1 A transferência de conhecimento para a CONTRATANTE, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizado, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, conforme Plano de Transferência de Conhecimento fornecido pela CONTRATADA, em eventos específicos de transferência de conhecimento, preferencialmente em ambiente disponibilizado pela CONTRATADA, e baseado em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela CONTRATANTE.

28.2 A CONTRATADA deverá descrever a metodologia, conforme o Plano de Transferência de Conhecimento, que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE e da nova CONTRATADA, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos ou a usuários finais.

28.3 Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.

29 OUTRAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

29.1 A CONTRATANTE poderá, excepcionalmente, solicitar a execução dos serviços em dias, horários e locais distintos dos estabelecidos nas especificações técnicas, desde que a necessidade seja comunicada previamente à CONTRATADA e limitada ao Distrito Federal.

29.2 É vedada a subcontratação de outra empresa para a execução dos serviços, objeto desta contratação.

29.3 A empresa CONTRATADA deverá encaminhar ao responsável pela fiscalização do contrato **Termo de Confidencialidade** de todos os seus funcionários que prestam serviço na CONTRATANTE e seus órgãos integrantes.

29.4 O **Termo de Confidencialidade** deverá conter os dados abaixo, de acordo com a Lei nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1998, que dispõe sobre a proteção da propriedade



intelectual de programa de computador, sua comercialização no País, e dá outras providências; e demais legislação aplicável.

29.5 Nome do prestador, nº da RG; Órgão Expedidor; CPF; domicílio; cargo; timbre da empresa contendo CNPJ e nº do contrato a que se refere.

29.6 Compromisso de manter o completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, materiais, pormenores, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamento de que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a ser confiada em razão da participação, na elaboração do serviço prestado, não podendo, sob qualquer pretexto, reproduzir, divulgar, ceder, dar conhecimentos a terceiros, sem anuência expressa da CONTRATANTE, sob as penas da Lei, mesmo após o término do contrato.

29.7 Compromisso de garantir que as soluções tecnológicas que compõem os serviços fornecidos não infrinjam quaisquer patentes, direitos autorais ou segredos industriais, responsabilizando-se pelos prejuízos, inclusive honorários advocatícios – custas e despesas processuais ou quaisquer despesas ou ônus decorrentes de ação judicial ou processo contra a CONTRATANTE.

Brasília/DF, 10 de janeiro de 2010.

ORLANDO BATISTA DA SILVA NETO
Perito Criminal Federal
Matrícula 16.282

Aprovação Técnica

A presente minuta de Termo de Referência é tecnicamente adequada, indica a viabilidade da contratação proposta e contém os elementos técnicos necessários à composição do edital de licitação, além de sugestões quanto aos aspectos licitatórios, pelo que recomendo a realização da contratação proposta.

RAFAEL PINTO COSTA
Perito Criminal Federal
Chefe da Divisão de Informática /CTI/DPF



Aprovação Administrativa

Tendo em vista o rigor técnico da presente minuta e os pareceres favoráveis da área de TI e da área de negócio envolvida, **aprovo** a presente minuta e encaminho os autos ao SAD/CTI/DPF, responsável pelas licitações, para dela extrair todos os elementos necessários à formulação do termo de referência definitivo, bem como dos demais elementos do edital de licitação, nos termos da lei e adoção das demais providências pertinentes à matéria.

Reconheço a necessidade dos serviços que se ora se propõe a contratar como essencial para o bom desempenho das atividades meio do Departamento de Polícia Federal.

Autorizo a elaboração do respectivo processo licitatório na forma da Lei nº 8.666/93, bem como seja observada a disponibilidade orçamentária e financeira, para fazer frente às despesas do objeto do procedimento em comento.

O presente procedimento vem de encontro ao atendimento das recomendações do TCU de adequação dos processos de contratação desta Unidade Central do DPF relativamente aos serviços de Tecnologia da Informação, conforme dispõe a Instrução Normativa nº 4, de 19 de maio de 2008, da SLTI.

JOSÉ LUIZ POVILL DE SOUZA

Delegado de Polícia Federal

Coordenador de Tecnologia da Informação/DPF



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

ANEXO I – do Termo de Referência

**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO ITEM 1 – SUPORTE E ADMINISTRAÇÃO
DE REDES DE DADOS LOCAL, METROPOLITANA E DE LONGA DISTÂNCIA**

1. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

A seguir é apresentado o conjunto mínimo de atividades relacionadas a este serviço. Trata-se de relação não exaustiva cujo objetivo é objetivamente tipificar o serviço a ser contratado.

Principais atividades de sustentação de rede:

- Instalação e manutenção de ativos de rede, manutenção de rotas e segurança dos ativos tais como switches e roteadores, para atender as necessidades de conectividade e segurança do DPF.
- Inclusão e manutenção de usuários de rede e sistemas, além da manutenção e criação de caixas postais, grupos de segurança e listas de distribuição.
- Configuração de rede LAN / MAN / WAN. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, configuração de equipamentos ativos de rede, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados do DPF.
- Sustentação de serviços básicos de rede, que provêm acesso dos usuários a informações e recursos. Entre esses serviços, incluem-se, mas não se limita a, os servidores de DNS, WINS, DHCP, controladores de domínio, bases de dados LDAP, roteadores, firewalls, servidores de arquivos (Windows e GNU/Linux), e mensageria (e-mail e mensageria instantânea).
- Monitoramento em tempo real dos ativos de rede e serviços básicos de rede, análise da capacidade e disponibilidade dos ativos e links de comunicação do DPF. Além do tratamento de incidentes, cabe a este serviço a comunicação do incidente ao Service Desk para relato de indisponibilidades e abertura formal do incidente.



- Elaboração e manutenção das políticas de backup no que tange aos serviços e servidores de rede.
- Elaboração e manutenção de scripts de logon e políticas de grupo (Group Policies) com o objetivo de automatizar instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho (desktops) do DPF.
- Geração de relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos ativos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais.
- Elaboração e implementação de processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede, além de auxiliar na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TI relativos a rede de comunicação.
- Projeto, construção e gerenciamento de serviços de rede e segurança tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços ao DPF.
- Auxílio ao DPF na criação de scripts, consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações.
- Durante a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá executar atividades de sustentação em ambiente de telefonia IP (VoIP), executar atividades de sustentação em ambiente de Certificação Digital. Para tal, deverão ser utilizadas as metodologias do DPF;
- Implementar ações e procedimentos para a melhoria contínua dos aspectos de segurança da informação e ampliação dos serviços de TIC, com a criação de VLAN's, fixação de portas de switches às estações de trabalho, revisão dos direitos de acessos dos usuários, controle do acesso físico a locais restritos, adoção de VoIP e certificação digital.
- Todas as atividades aqui descritas serão supervisionadas por servidores do DPF, que serão os únicos responsáveis pela aprovação dos produtos. Os serviços objeto desta contratação, não conflitam com as atribuições de gestão regimentalmente previstas da Coordenação de Tecnologia da Informação - CTI.

Serviços básicos de rede:

- São considerados serviços básicos de rede a serem administrados pela CONTRATADA: DHCP, Proxy, Repositório Antivírus, Antivirus para e-mail (Clamav e Amavis), Anti-spam (IronPort), SpamAssassin, Servidores de Arquivos, Servidores e Gateways de Email, Webmail, Intranet, Serviço de mensageria instantânea (Jabber), Repositório de Atualizações de Segurança



(WSUS – Windows Server Update Services), Monitoramento de Rede, Controladores de Domínio, Servidores de DNS e WINS, MRTG, NAGIOS, CACTI, VPN e CVS.

2. RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1 - Para realização de tais atividades deverão ser utilizados profissionais com a qualificação mínima conforme descrito no item 5 Competências Necessárias.
- 2.2 - Cabe à CONTRATADA estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação do serviço.

3. PRODUTOS/RESULTADOS A SEREM PRODUZIDOS

- 3.1 - Relatórios de Continuidade de Negócios contendo indicadores de capacidade e disponibilidade dos ativos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais.
- 3.2 - Relatório Técnico de Atividades – Deve ser elaborado mensalmente, entregue até o 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente, contendo o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Tal informação servirá de insumo para a avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período.

4. COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS

- 4.1 - O DPF define um conjunto de competências mínimas que são necessárias a execução dos serviços. Tais competências são objeto da experiência do DPF na execução dos serviços e são utilizadas como critério de referência comum as LICITANTES para dimensionamento das equipes e competências.
- 4.2 - A CONTRATADA é obrigada a dispor de profissionais com o perfil exigido pelo DPF, conforme descrito a seguir.

Gestor Técnico do Serviço (PREPOSTO)

- 4.3 - Responsável pela gestão dos serviços e controle dos indicadores de serviço contratados.
- 4.4 - Formação de nível superior na área de administração, informática ou engenharia, ou formação de nível superior em qualquer área com curso de pós-graduação na área de informática.
- 4.5 - Experiência mínima de 3 (três) anos em gerenciamento de projetos de infraestrutura de TI.



4.6 - Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividades de gestão de serviços.

Profissionais em geral

4.7 - Durante a execução das ordens de serviço, a CONTRATADA se obriga a manter pelo menos um profissional com as qualificações abaixo especificadas. As competências descritas podem estar distribuídas em diversos profissionais.

4.8 - Formação de nível superior na área de informática ou engenharia, ou formação de nível superior com pós-graduação na área de informática.

4.9 - Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades de administração de redes e infra-estrutura para sistemas operacionais Linux e Windows, incluindo serviços de redes LAN/WAN, correio eletrônico e internet.

4.10 - Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades de implantação / administração de infra-estrutura de redes LAN e WAN, incluindo serviços de correio eletrônico e internet.

4.11 - Conhecimento em GNU/Linux, Windows, Redes de Computadores e Roteamento de Redes.

4.12 - A equipe de profissionais utilizada pela empresa para realização das ordens de serviço deve possuir no total pelo menos 4 certificados distintos da relação abaixo:

- Certificação LPI – Linux Professional Institute – Level 2;
- ITIL – Foundation Certified in IT;
- CCNP – CISCO Certified Network Professional;
- MCSE: Messaging on Windows Server 2003 – Microsoft Certified Systems Engineer;
- MCSA – Microsoft Certified Systems Administrator;
- CCNA – CISCO Certified Network Associate;

4.13 - O DPF se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os currículos dos profissionais alocados na prestação do serviço, como forma de comprovação das competências dos profissionais.

5. INDICADORES DE SERVIÇO

5.1. A definição dos indicadores e a classificação de incidentes e Ordens de Serviço obedecerá a seguinte tabela de criticidade:

Grau de Criticidade	Prazo (em minutos)
5	5
4	20
3	60
2	1440
1	2880

5.2. Para cada serviço contratado são definidos os seguintes indicadores que servirão como base para definição e aferição dos níveis de serviço:

- **NOS_C_v** - Número de Ordens de Serviço (OS) com atendimento iniciado fora do prazo definido por sua criticidade, ou seja, deverão ser contabilizadas todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$$\text{Prazo_Início_Atendimento} - (\text{Prazo_Criticidade}) \leq 0$$

- **NOS_C_f** - Número de OS com atendimento iniciado fora do prazo definido por sua criticidade;

$$\text{Prazo_Início_Atendimento} - (\text{Prazo_Criticidade}) > 0$$

- **NOS_P_v** - Número de OS finalizadas dentro do prazo acordado. Isto significa que devem ser contabilizadas todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$$\text{Prazo_Real} - \text{Prazo_Acordado} \leq 0$$

- **NOS_P_f** - Número de OS finalizadas fora do prazo acordado. Da mesma forma que no caso anterior, são todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$$\text{Prazo_Real} - \text{Prazo_Acordado} > 0$$

- Número de incidentes de criticidade 1 (**NI₁P_v**) e 2 (**NI₂P_v**) relacionados ao serviço em questão comunicados (via sistema ou help desk) dentro do prazo estabelecido (5 e 30 minutos, respectivamente). Isto significa que devem ser contabilizados para estes dois níveis de criticidade todos incidentes que satisfaçam as seguintes condições:

$$\text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_1 \leq 0$$

$$\text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_2 \leq 0$$

- Número de problemas de criticidade 1 ($NI_1_P_f$) e 2 ($NI_2_P_f$) relacionados ao serviço em questão comunicados (via sistema ou help desk) fora do prazo estabelecido (5 e 30 minutos, respectivamente). Isto significa que devem ser contabilizados para estes dois níveis de criticidade todos incidentes que satisfaçam as seguintes condições:

$$\text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_1 > 0$$

$$\text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_2 > 0$$

6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

- 6.1 - O nível de serviço indica a variação considerada aceitável pelo DPF dos indicadores de desempenho para a prestação dos serviços. O acordo de nível de serviço aqui descrito apresenta todos os indicadores que compreendem essa avaliação.
- 6.2 - A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela Auditoria de TIC, configuram-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sendo neste caso aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do contrato.
- 6.3 - A tabela de verificação dos indicadores está apresentada a seguir:

Verificador	Finalidade	Fórmula	Limites	Pontos atribuídos pelo não atendimento
Percentual de incidentes comunicados fora do prazo	Agilidade de resposta e manutenção correta do ambiente	$\frac{(NI_1_P_f + NI_2_P_f)}{(NI_1_P_v + NI_2_P_v + NI_1_P_f + NI_2_P_f)} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	45
			50%-100%	60
Percentual de OS concluídas fora do prazo	Verificar a eficiência da contratada	$\frac{(NOS_1_P_f + NOS_2_P_f)}{(NOS_1_P_v + NOS_2_P_v + NOS_1_P_f + NOS_2_P_f)} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	60
			50%-100%	90
Percentual de OS iniciadas fora do prazo	Verificar a adequação do quadro alocado pela empresa	$\frac{(NOS_1_C_f + NOS_2_C_f)}{(NOS_1_C_v + NOS_2_C_v + NOS_1_C_f + NOS_2_C_f)} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	60
			50%-100%	90

- 6.4 - A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela Auditoria de TIC, configuram-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sendo neste caso aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do contrato.

6.5 - A não comunicação de incidentes e a glosa estabelecida em função dos pontos atribuídos pela falha no monitoramento não exime a empresa da responsabilidade civil pelos eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE.

6.6 - Além da atribuição dos pontos apurados pelo descumprimento dos índices relacionados aos indicadores, a tabela abaixo mostra a pontuação atribuída por outras ocorrências e que contribuirão para soma total dos pontos para efeito de glosa no faturamento mensal.

Nº	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
1.	Permitir a presença de empregado sem crachá ou uniforme nos locais onde há prestação de serviço de interesse do Contratante.	A cada três ocorrências, no mês calendário	01
2.	Suspender ou interromper salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução das ordens de serviço.	Por ocorrência	20
3.	Atribuir ordem de serviço a empregado sem a qualificação técnica necessária para sua execução.	Por ocorrência	15
4.	Cumprir e/ou implementar as rotinas em desconformidade com a Política de Segurança do DPF.	Por ocorrência	05
5.	Cumprir e/ou implementar as rotinas em desconformidade com o Plano de Continuidade de TI do DPF.	Por ocorrência	05
6.	Não apresentar os relatórios consolidados de Ordens de Serviço e indicadores de forma a possibilitar a fiscalização dos serviços prestados.	Por dia de atraso	05
7.	Não criar e manter a documentação atualizada e completa sobre as configurações de rotinas, sistemas e equipamentos relacionados com o serviço em questão.	Por ocorrência	05
8.	Deixar de substituir empregado que apresente comportamento inadequado ao ambiente da CONTRATANTE (após comunicação).	Por dia	05
9.	Não manter controle das versões das aplicações instaladas nos equipamentos/sistemas relacionados ao serviço.	Por ocorrência	15
10.	Não solicitar a inclusão de arquivos/configurações importantes na rotina de backup.	Por ocorrência	15



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

ANEXO II – do Termo de Referência

**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO ITEM 2 – SUPORTE E ADMINISTRAÇÃO
DE BANCO DE DADOS**

1. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

A seguir é apresentado o conjunto mínimo de atividades relacionadas a este serviço. Trata-se de relação não exaustiva cujo objetivo é objetivamente tipificar o serviço a ser contratado.

- Administração dos Bancos de Dados nas plataformas IBM ADABAS, Oracle (RAC e ASM), PostgreSQL, Versant, DW (Data Warehouse), SQL Server, MySQL e outras utilizadas pelo CONTRATANTE.
- Manutenção das políticas de backup e restore dos SGBD's, documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE, para que os mesmos possam ser absorvidos pelo serviço de Operação / Produção.
- Análise dos backups e restores dos bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações do CONTRATANTE.
- Monitoramento do desempenho dos bancos de dados, nos ambientes de Desenvolvimento, Homologação e principalmente no ambiente de produção. Análise da capacidade física e da disponibilidade dos bancos de dados do CONTRATANTE.
- Gerenciamento e monitoramento dos servidores e SGBD's do CONTRATANTE. Tratar os incidentes, comunicar os incidentes ao Service Desk para avisar da indisponibilidade.
- Execução de cargas nos bancos de dados de Desenvolvimento, Homologação.
- Execução de atividades de manutenção referentes ao Banco de Dados tais como migração de base de dados para outros servidores, criação de instâncias de bancos de dados e instalação de bancos de dados.

- Execução de *tunning* a mas bases de dados a partir dos insumos levantados nas análises de desempenho dos SGBD's e suas bases de dados. Elaboração de relatórios indicando potenciais gargalos de desempenho dos modelos de dados e/ou nas aplicações que estejam onerando a capacidade de processamento / armazenamento dos servidores de Bancos de Dados.
- Elaboração de recomendações relacionadas ao desempenho e eficiência dos dados armazenados, tais como uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (*parallel query*) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD's.
- Execução de procedimentos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria e verificação de problemas de segurança. Este serviço trata da execução das políticas de gestão da segurança da informação definidas pelo CONTRATANTE.
- Instalação e aplicação de pacotes de atualização e segurança nos SGBD's. Quando necessária configuração / atualização do Sistema Operacional em um servidor que hospeda um SGBD, a atualização deverá ser realizada em conjunto com a equipe de sustentação de Servidores e Operação.
- Executar rotinas de verificação de desempenho nos aplicativos ou dimensionamento de instâncias do banco de dados durante a fase de Homologação de Sistemas e em Produção.
- Auxílio no desenvolvimento / evolução de rotinas de banco de dados com o intuito de garantir alto desempenho, disponibilidade e integridade. Configurações em cluster, consolidação e virtualização de servidores.

Todas as atividades aqui descritas serão supervisionadas por servidores do CONTRATANTE, que serão os únicos responsáveis pela aprovação dos produtos. Os serviços objeto desta contratação, não conflitam com as atribuições de gestão regimentalmente previstas pela Coordenação Tecnologia da Informação - CTI.

2. RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1 Para realização de tais atividades deverão ser utilizados profissionais com a qualificação mínima conforme descrito no item 5 Competências Necessárias.
- 2.2 Cabe à CONTRATADA estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação do serviço. As tabelas abaixo possuem o objetivo de detalhar de maneira geral o ambiente envolvido nessas atividades.

Quantidade Servidores de Bancos de Dados (Físicos).					
Bancos de Dados	CTI	ANP	INI	SR - DF	INC
MS SQL Server	4	2	3	-	1
Oracle	7	-	1	-	-1
Adabas	1	-	-	-	-
PostgreSQL	4	1	6	1	9
Versant			61		-
TOTAL	11	3	71	1	11

Quantidade Instancias de Bancos de Dados								
Bancos de Dados	Desenvolvimento	Homologação	Produção					Total
	CTI	CTI	CTI	ANP	INI	SR-DF	INC	
Adabas	7	-	4	-	-	-	1	12
Oracle	82	88	147	-	1	-	1	319
MS SQL Server	10	-	10	5	-4	-	1	30
PostgreSQL	10	-	10	1	6	1	13	41
Versant					65		-	65
TOTAL	109	88	171	6	76	1	16	467

3. PRODUTOS/RESULTADOS A SEREM PRODUZIDOS

3.1 Relatórios de Continuidade de Negócios contendo indicadores de capacidade e disponibilidade dos ativos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais.

3.2 Relatório Técnico de Atividades – Deve ser elaborado mensalmente, entregue até o 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente, contendo o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Tal informação servirá de insumo para a avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período.

4. COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS

4.1 O DPF define um conjunto de competências mínimas que são necessárias a execução dos serviços. Tais competências são objeto da experiência do DPF



na execução dos serviços e são utilizadas como critério de referência comum as LICITANTES para dimensionamento das equipes e competências.

4.2 A CONTRATADA é obrigada a dispor de profissionais com o perfil exigido pelo DPF, conforme descrito a seguir.

Gestor Técnico do Serviço (PREPOSTO)

4.3 Responsável pela gestão dos serviços e controle dos indicadores de serviço contratados.

4.4 Formação de nível superior na área de administração, informática ou engenharia, ou formação de nível superior em qualquer área com curso de pós-graduação na área de informática.

4.5 Experiência mínima de 3 (três) anos em gerenciamento de projetos de infraestrutura de TI.

4.6 Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividades de gestão de serviços.

Profissionais em geral

4.7 Durante a execução das ordens de serviço, a CONTRATADA se obriga a manter pelo menos um profissional com as qualificações abaixo especificadas. As competências descritas podem estar distribuídas em diversos profissionais.

4.8 Formação de nível superior na área de informática ou engenharia, ou formação de nível superior com pós-graduação na área de informática.

4.9 Experiência mínima de 5 (cinco) anos em atividades relacionadas a Administração de Bancos de Dados nas plataformas IBM ADABAS, PostgreSQL, MSSQL, MySQL e Oracle em ambiente de alta disponibilidade, com tecnologia Oracle RAC e ASM (Real Application Cluster e Automatic Storage e Management).

4.10 Experiência mínima de 5 (cinco) anos em administração de SGBD's em ambiente Linux.

4.11 Conhecimento em ambiente com Linux e RISC, utilizando mecanismos de virtualização de servidores, configuração e administração de SGBD's em SAN.

4.12 No caso das ferramentas de DW (Data Warehouse), é necessário o conhecimento e o domínio das ferramentas Warehouse Builder (ETL), Discoverer Viewer/Plus e Portal; bem como podemos também utilizar o IBase da I2, o BI da Microsoft e o ESB (Enterprise Serial Bus).

4.13 A equipe de profissionais utilizada pela empresa para realização das ordens de serviço deve possuir no total pelo menos 2 certificados distintos da relação abaixo:

- MySQL CMDDBA
- Microsoft Certified Database Administrator (MCDBA)
- Oracle Database Administrator Certified Professional (10g ou 11g)
- Certificado de conclusão de curso de administração de PostgreSQL com duração mínima de 40 horas.

4.14 O DPF se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os currículos dos profissionais alocados na prestação do serviço, como forma de comprovação das competências dos profissionais.

5. INDICADORES DE SERVIÇO

5.1 A definição dos indicadores e a classificação de incidentes e Ordens de Serviço obedecerá a seguinte tabela de criticidade:

Grau de Criticidade	Prazo (em minutos)
5	5
4	20
3	60
2	1440
1	2880

5.2 Para cada serviço contratado são definidos os seguintes indicadores que servirão como base para definição e aferição dos níveis de serviço:

- **NOS_C_v** - Número de Ordens de Serviço (OS) com atendimento iniciado fora do prazo definido por sua criticidade, ou seja, deverão ser contabilizadas todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$$\text{Prazo_Início_Atendimento} - (\text{Prazo_Criticidade}) \leq 0$$

- **NOS_C_f** - Número de OS com atendimento iniciado fora do prazo definido por sua criticidade;

$$\text{Prazo_Início_Atendimento} - (\text{Prazo_Criticidade}) > 0$$

- **NOS_P_v** - Número de OS finalizadas dentro do prazo acordado. Isto significa que devem ser contabilizadas todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$$\text{Prazo_Real} - \text{Prazo_Acordado} \leq 0$$

- **NOS_{P_f}** - Número de OS finalizadas fora do prazo acordado. Da mesma forma que no caso anterior, são todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$$\text{Prazo_Real} - \text{Prazo_Acordado} > 0$$

- Número de incidentes de criticidade 1 (**NI_{1_P_v}**) e 2 (**NI_{2_P_v}**) relacionados ao serviço em questão comunicados (via sistema ou help desk) dentro do prazo estabelecido (5 e 30 minutos, respectivamente). Isto significa que devem ser contabilizados para estes dois níveis de criticidade todos incidentes que satisfaçam as seguintes condições:

$$\text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_1 \leq 0$$

$$\text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_2 \leq 0$$

- Número de problemas de criticidade 1 (**NI_{1_P_f}**) e 2 (**NI_{2_P_f}**) relacionados ao serviço em questão comunicados (via sistema ou help desk) fora do prazo estabelecido (5 e 30 minutos, respectivamente). Isto significa que devem ser contabilizados para estes dois níveis de criticidade todos incidentes que satisfaçam as seguintes condições:

$$\text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_1 > 0$$

$$\text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_2 > 0$$

6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

6.1 O nível de serviço indica a variação considerada aceitável pelo DPF dos indicadores de desempenho para a prestação dos serviços. O acordo de nível de serviço aqui descrito apresenta todos os indicadores que compreendem essa avaliação.

6.2 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela Auditoria de TIC, configuram-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sendo neste caso aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do contrato.

6.3 A tabela de verificação dos indicadores está apresentada a seguir:

Verificador	Finalidade	Fórmula	Limites	Pontos atribuídos pelo não atendimento
Percentual de incidentes comunicados fora do prazo	Agilidade de resposta e manutenção correta do ambiente	$\frac{(NI_{1_P_f} + NI_{2_P_f})}{(NI_{1_P_v} + NI_{2_P_v} + NI_{1_P_f} + NI_{2_P_f})} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	45
			50%-100%	60
Percentual de OS concluídas fora do prazo	Verificar a eficiência da contratada	$\frac{(NOS_{1_P_f} + NOS_{2_P_f})}{(NOS_{1_P_v} + NOS_{2_P_v} + NOS_{1_P_f} + NOS_{2_P_f})} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	60
			50%-100%	90

Percentual de OS iniciadas fora do prazo	Verificar a adequação do quadro alocado pela empresa	$\frac{(NOS_1C_f + NOS_2C_f)}{(NOS_1C_v + NOS_2C_v + NOS_1C_f + NOS_2C_f)} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	60
			50%-100%	90

- 6.4 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela Auditoria de TIC, configuram-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sendo neste caso aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do contrato.
- 6.5 A não comunicação de incidentes e a glosa estabelecida em função dos pontos atribuídos pela falha no monitoramento não exime a empresa da responsabilidade civil pelos eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE.
- 6.6 Além da atribuição dos pontos apurados pelo descumprimento dos índices relacionados aos indicadores, a tabela abaixo mostra a pontuação atribuída por outras ocorrências e que contribuirão para soma total dos pontos para efeito de glosa no faturamento mensal.

Nº	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
11.	Permitir a presença de empregado sem crachá ou uniforme nos locais onde há prestação de serviço de interesse do Contratante.	A cada três ocorrências, no mês calendário	01
12.	Suspender ou interromper salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução das ordens de serviço.	Por ocorrência	20
13.	Atribuir ordem de serviço a empregado sem a qualificação técnica necessária para sua execução.	Por ocorrência	15
14.	Cumprir e/ou implementar as rotinas em desconformidade com a Política de Segurança do DPF.	Por ocorrência	05
15.	Cumprir e/ou implementar as rotinas em desconformidade com o Plano de Continuidade de TI do DPF.	Por ocorrência	05
16.	Não apresentar os relatórios consolidados de Ordens de Serviço e indicadores de forma a possibilitar a fiscalização dos serviços prestados.	Por dia de atraso	05
17.	Não criar e manter a documentação atualizada e completa sobre as configurações de rotinas, sistemas e equipamentos relacionados com o serviço em questão.	Por ocorrência	05
18.	Deixar de substituir empregado que apresente comportamento inadequado ao ambiente da CONTRATANTE (após comunicação).	Por dia	05
19.	Não manter controle das versões das aplicações instaladas nos equipamentos/sistemas relacionados ao serviço.	Por ocorrência	15
20.	Não solicitar a inclusão de arquivos/configurações importantes na rotina de backup.	Por ocorrência	15



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

ANEXO III – do Termo de Referência

**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO ITEM 3 – SUPORTE E ADMINISTRAÇÃO
DO GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E CAPACIDADE**

1. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

A seguir é apresentado o conjunto mínimo de atividades relacionadas a este serviço. Trata-se de relação não exaustiva cujo objetivo é objetivamente tipificar o serviço a ser contratado.

- Prestar Suporte Técnico aos ambientes de Desenvolvimento, Homologação e Produção do CONTRATANTE, facilitando assim aos desenvolvedores e parceiros externos.
- Gerenciar o impacto, que haverá com a implementação de novas rotinas, novos softwares ou hardwares no Data Center do CONTRATANTE, criando um plano de implementação das mesmas.
- Monitoração, avaliação de desempenho computacional do Data Center do CONTRATANTE.
- Elaboração mensal de relatórios do ambiente computacional do Data Center do CONTRATANTE.
- Encaminhar relatórios semanais da análise de risco do ambiente do Data Center do CONTRATANTE.
- Encaminhar relatório de melhoria do ambiente do Data Center do CONTRATANTE e determinar os procedimentos a serem adotados para o melhor desempenho do Data Center.
- Relatar qualquer problema de software, hardware no Data Center, identificando o motivo, qual a solução, registrando o mesmo e encaminhando ao CONTRATANTE.
- Assegurar que os métodos padronizados estejam sendo usados, para o tratamento, eficiência de todas as Mudanças, reduzindo maiores risco e impactos para o CONTRATANTE.



- A contratada poderá solicitar a utilização de software específico, desde que não haja custos para a CONTRATANTE e atenda as normas da mesma.
- Todas as atividades acima aplicam-se aos quatro ambientes: produção, homologação, teste e desenvolvimento.
- Todas as atividades aqui descritas serão supervisionadas por servidores do DPF, que serão os únicos responsáveis pela aprovação dos produtos. Os serviços objeto desta contratação, não conflitam com as atribuições de gestão regimentalmente previstas da Coordenação de Tecnologia da Informação - CTI.

2. RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1 Para realização de tais atividades deverão ser utilizados profissionais com a qualificação mínima conforme descrito no item 5 Competências Necessárias.
- 2.2 Cabe à CONTRATADA estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação do serviço.

3. PRODUTOS/RESULTADOS A SEREM PRODUZIDOS

- 3.1 Relatórios de Continuidade de Negócios contendo indicadores de capacidade e disponibilidade dos ativos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais.
- 3.2 Relatório Técnico de Atividades – Deve ser elaborado mensalmente, entregue até o 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente, contendo o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Tal informação servirá de insumo para a avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período.

4. COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS

- 4.1 O DPF define um conjunto de competências mínimas que são necessárias a execução dos serviços. Tais competências são objeto da experiência do DPF na execução dos serviços e são utilizadas como critério de referência comum as LICITANTES para dimensionamento das equipes e competências.

4.2 A CONTRATADA é obrigada a dispor de profissionais com o perfil exigido pelo DPF, conforme descrito a seguir.

Gestor Técnico do Serviço (PREPOSTO)

4.3 Responsável pela gestão dos serviços e controle dos indicadores de serviço contratados.

4.4 Formação de nível superior na área de administração, informática ou engenharia, ou formação de nível superior em qualquer área com curso de pós-graduação na área de informática.

4.5 Experiência mínima de 3 (três) anos em gerenciamento de projetos de infraestrutura de TI.

4.6 Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividades de gestão de serviços.

Profissionais em geral

4.7 Durante a execução das ordens de serviço, a CONTRATADA se obriga a manter pelo menos um profissional com as qualificações abaixo especificadas. As competências descritas podem estar distribuídas em diversos profissionais.

4.8 Formação de nível superior na área de informática ou engenharia, ou formação de nível superior com pós-graduação na área de informática.

4.9 Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades de administração de redes e infra-estrutura para sistemas operacionais Linux e Windows, incluindo servidores de aplicação Java (Tomcat, Jboss), PHP, ASP e Zope.

4.10 Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware de servidores.

4.11 Conhecimento em sistemas operacionais, Windows (2003 ou superior) e GNU/Linux (Debian e Red Hat), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação, Linguagem SQL e Scripting (shell script)

4.12 A equipe de profissionais utilizada pela empresa para realização das ordens de serviço deve possuir no total pelo menos 2 certificados distintos da relação abaixo:

- ITIL – Foundation Certified in IT;
- Certificação ITIL de nível intermediário – área do ciclo de vida;
- Certificação ITIL de nível intermediário – área de habilidade;
- Certificação COBIT Foundation

4.13 O DPF se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os currículos dos profissionais alocados na prestação do serviço, como forma de comprovação das competências dos profissionais.

5. INDICADORES DE SERVIÇO

5.1. A definição dos indicadores e a classificação de incidentes e Ordens de Serviço obedecerá a seguinte tabela de criticidade:

Grau de Criticidade	Prazo (em minutos)
5	5
4	20
3	60
2	1440
1	2880

5.2. Para cada serviço contratado são definidos os seguintes indicadores que servirão como base para definição e aferição dos níveis de serviço:

- **NOS_C_v** - Número de Ordens de Serviço (OS) com atendimento iniciado fora do prazo definido por sua criticidade, ou seja, deverão ser contabilizadas todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$$\text{Prazo_Início_Atendimento} - (\text{Prazo_Criticidade}) \leq 0$$

- **NOS_C_f** - Número de OS com atendimento iniciado fora do prazo definido por sua criticidade;

$$\text{Prazo_Início_Atendimento} - (\text{Prazo_Criticidade}) > 0$$

- **NOS_P_v** - Número de OS finalizadas dentro do prazo acordado. Isto significa que devem ser contabilizadas todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$$\text{Prazo_Real} - \text{Prazo_Acordado} \leq 0$$

- **NOS_P_f** - Número de OS finalizadas fora do prazo acordado. Da mesma forma que no caso anterior, são todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$$\text{Prazo_Real} - \text{Prazo_Acordado} > 0$$

- Número de incidentes de criticidade 1 (**NI₁_P_v**) e 2 (**NI₂_P_v**) relacionados ao serviço em questão comunicados (via sistema ou help desk) dentro do prazo estabelecido (5 e 30 minutos, respectivamente). Isto significa que devem ser contabilizados para

estes dois níveis de criticidade todos incidentes que satisfaçam as seguintes condições:

$$\begin{aligned} \text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_1 &\leq 0 \\ \text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_2 &\leq 0 \end{aligned}$$

- Número de problemas de criticidade 1 ($NI_1_P_f$) e 2 ($NI_2_P_f$) relacionados ao serviço em questão comunicados (via sistema ou help desk) fora do prazo estabelecido (5 e 30 minutos, respectivamente). Isto significa que devem ser contabilizados para estes dois níveis de criticidade todos incidentes que satisfaçam as seguintes condições:

$$\begin{aligned} \text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_1 &> 0 \\ \text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_2 &> 0 \end{aligned}$$

6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

6.1 O nível de serviço indica a variação considerada aceitável pelo DPF dos indicadores de desempenho para a prestação dos serviços. O acordo de nível de serviço aqui descrito apresenta todos os indicadores que compreendem essa avaliação.

6.2 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela Auditoria de TIC, configuram-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sendo neste caso aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do contrato.

6.3 A tabela de verificação dos indicadores está apresentada a seguir:

Verificador	Finalidade	Fórmula	Limites	Pontos atribuídos pelo não atendimento
Percentual de incidentes comunicados fora do prazo	Agilidade de resposta e manutenção correta do ambiente	$\frac{(NI_1_P_f + NI_2_P_f)}{(NI_1_P_v + NI_2_P_v + NI_1_P_f + NI_2_P_f)} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	45
			50%-100%	60
Percentual de OS concluídas fora do prazo	Verificar a eficiência da contratada	$\frac{(NOS_1_P_f + NOS_2_P_f)}{(NOS_1_P_v + NOS_2_P_v + NOS_1_P_f + NOS_2_P_f)} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	60
			50%-100%	90
Percentual de OS iniciadas fora do prazo	Verificar a adequação do quadro alocado pela empresa	$\frac{(NOS_1_C_f + NOS_2_C_f)}{(NOS_1_C_v + NOS_2_C_v + NOS_1_C_f + NOS_2_C_f)} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	60
			50%-100%	90

6.4 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela Auditoria de TIC, configuram-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sendo neste caso

aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do contrato.

6.5 A não comunicação de incidentes e a glosa estabelecida em função dos pontos atribuídos pela falha no monitoramento não exime a empresa da responsabilidade civil pelos eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE.

6.6 Além da atribuição dos pontos apurados pelo descumprimento dos índices relacionados aos indicadores, a tabela abaixo mostra a pontuação atribuída por outras ocorrências e que contribuirão para soma total dos pontos para efeito de glosa no faturamento mensal.

Nº	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
21.	Permitir a presença de empregado sem crachá ou uniforme nos locais onde há prestação de serviço de interesse do Contratante.	A cada três ocorrências, no mês calendário	01
22.	Suspender ou interromper salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução das ordens de serviço.	Por ocorrência	20
23.	Atribuir ordem de serviço a empregado sem a qualificação técnica necessária para sua execução.	Por ocorrência	15
24.	Cumprir e/ou implementar as rotinas em desconformidade com a Política de Segurança do DPF.	Por ocorrência	05
25.	Cumprir e/ou implementar as rotinas em desconformidade com o Plano de Continuidade de TI do DPF.	Por ocorrência	05
26.	Não apresentar os relatórios consolidados de Ordens de Serviço e indicadores de forma a possibilitar a fiscalização dos serviços prestados.	Por dia de atraso	05
27.	Não criar e manter a documentação atualizada e completa sobre as configurações de rotinas, sistemas e equipamentos relacionados com o serviço em questão.	Por ocorrência	05
28.	Deixar de substituir empregado que apresente comportamento inadequado ao ambiente da CONTRATANTE (após comunicação).	Por dia	05
29.	Não manter controle das versões das aplicações instaladas nos equipamentos/sistemas relacionados ao serviço.	Por ocorrência	15
30.	Não solicitar a inclusão de arquivos/configurações importantes na rotina de backup.	Por ocorrência	15



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

ANEXO IV – do Termo de Referência

**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO ITEM 4 – SUPORTE E ADMINISTRAÇÃO
DA SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES**

1. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

A seguir é apresentado o conjunto mínimo de atividades relacionadas a este serviço. Trata-se de relação não exaustiva cujo objetivo é objetivamente tipificar o serviço a ser contratado.

- Monitorar o desempenho dos softwares básicos (sistemas operacionais) utilizados pelo CONTRATANTE, efetuando os ajustes necessários à otimização e ao melhor nível de desempenho dos recursos de software e hardware, prevenindo problemas que possam impactar na disponibilização dos sistemas aplicativos e atuando tempestivamente em situações críticas não previstas;
- Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções;
- Atualizar os registros do banco de dados da gerência de configuração (CMDB);
- Auxiliar na identificação de necessidades de ferramentas para validação de sistemas quando solicitado;
- Auxiliar nas definições dos critérios e procedimentos de automação dos processos de análise, suporte e produção;
- Auxiliar o estabelecimento de metas e planos de ação corretivos, preventivos ou de melhorias, no sentido de elevar a qualidade dos serviços prestados;
- Coletar, extrair, tratar, e depurar dados; elaborar e gerar relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, informações, e planilhas; periódicos, eventuais ou de acordo com as necessidades da CONTRATANTE;



- Coordenar as equipes técnicas, terceirizadas, no cumprimento das metodologias e normativos vigentes;
- Documentar e manter atualizados todos os processos executados pela equipe;
- Instalar e atualizar os servidores, sistemas operacionais, pacotes, drivers, firmware, criar LUNs (Logical Unit Number), redes fibre channel, acompanhamento e acionamento de serviços de suporte e garantia e quaisquer outros componentes necessários a correta operação dos servidores, storage e serviços hospedados nos servidores do CONTRATANTE;
- Elaborar parecer técnico e apresentar ações de correção;
- Elaborar, manter e disponibilizar documentação de procedimentos e fluxos operacionais para o ambiente de TI da CONTRATANTE;
- Executar as atividades das mudanças definidas, atualizando as informações relativas às atividades com qualidade;
- Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade (adequação aos padrões de configurações estabelecidos pela CONTRATANTE) dos softwares de gerência e respectivos servidores;
- Implementar as políticas de segurança da informação vigentes nos normativos no ambiente computacional;
- Implementar procedimentos definidos de segurança de dados;
- Manter a integridade do Ambiente de TI da CONTRATANTE (homologação, produção);
- Participar dos trabalhos referentes à avaliação de novas tecnologias e soluções de Banco de Dados;
- Participar e atuar na definição de novos projetos;
- Participar no planejamento da instalação/implantação/alteração na estrutura de TI da CONTRATANTE, realizando testes de software, avaliações e liberações; inclusive da elaboração do acordo de nível operacional e respectivo cronograma em conformidade com os acordos de serviços;
- Exercitar e simular contingências, com emissão de pareceres conclusivos quanto à necessidade de correções e aperfeiçoamentos, mantendo o Plano de Contingência sempre atualizado em seu âmbito de atuação;
- Propor e implementar melhorias e otimizações nos processos;



- Registrar os incidentes na ferramenta definida para Gerenciamento de Incidentes;
- Registrar soluções de ocorrência, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções implementadas (banco de soluções);
- Solicitar a intervenção do fornecedor de software ou hardware, quando for o caso, através da abertura de chamado técnico e registrar as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da CONTRATANTE;
- Sugerir indicadores e auxiliar na definição das métricas na elaboração dos acordos;
- Tratar os incidentes, registrando as soluções de ocorrência, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções implantadas (banco de soluções).
- Monitorar o desempenho do ambiente do CONTRATANTE, utilizando recursos de software, hardware e demais ativos de TI do CONTRATANTE, objetivando maximizar a disponibilidade, integridade e a confidencialidade dos sistemas de informação;
- Instalar, customizar e tornar disponível para operacionalização e uso as novas versões dos softwares básicos da instalação (z/OS, TSO, CICS, Unix (Solaris e AIX), Linux (RedHat, SLES, Fedora, Debian), z/VM, MS Windows Server2000, MS Windows 2003, MS Windows 2008, etc.) a fim de agregar novas funcionalidades às ferramentas, manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor;
- Instalar, customizar e tornar disponível para operacionalização e uso as novas versões dos softwares aplicativos da instalação (CASpool, Middlewares, Front-end, servidores Web, servidores de aplicação e etc) a fim de agregar os novos recursos das ferramentas e manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor;
- Realizar manutenções necessárias para solução de problemas com a aplicação de FIX, PATCH, Service Pack, PTF (IBM-Program Temporary Fix), APAR (IBM-Authorized Problem Analysis Report) e qualquer outra ação preventiva e corretiva nos softwares utilizados, manter atualizados os firmwares como recomendado pelos fabricantes, executar procedimentos que busquem eliminar, de forma permanente, problemas e incidentes repetitivos que afetem a infra-estrutura de TI;
- Instalar e avaliar o software quanto aos requisitos exigidos, configurar e testar completamente a ferramenta, explorando seus recursos e avaliando seu desempenho. Homologar o software em caso de contratação, comunicar a CONTRATANTE do resultado e documentar;

- Implantar a política, os processos, os procedimentos e funções de software e hardware, determinado pelo CONTRATANTE, objetivando maior proteção da informação de vários tipos de ameaças e minimizando o risco no uso do ambiente;
- Prestar Suporte Técnico aos Ambientes de Desenvolvimento, Homologação e Produção do CONTRATANTE;
- Instalar, configurar e disponibilizar, para uso do CONTRATANTE, componentes de infra-estrutura tecnológica tais como: servidores, antivírus, storages, blades, switches de camadas 2 a 7, Proxy, sistema de aceleração de aplicação - AVS (Applicaton Velocity System), aceleradores de SSL, concentrador VPN e WebVPN, periféricos e outros ativos de rede;
- Administrar a rede e protocolos de comunicação em ambiente mainframe e plataformas intermediárias efetuando a instalação e configuração de placas de comunicação, drivers, TCP/IP, VTAM, etc;
- Administrar protocolo padrão TCP/IP em ambiente mainframe e plataformas abertas e intermediárias: FTP, SMTP, TELNET, NFS, NPF, LDAP, etc;
- Instalar, configurar e manter ambiente computacional de Webservices em servidores de aplicação e monitoração dos serviços;
- Gerenciar as aplicações cliente-servidor do CONTRATANTE, monitorar os processos e publicar aplicativos em produção garantindo total disponibilidade de sistemas;
- Definir processos e codificar rotinas para automatização de servidores Linux, Unix e Windows do CONTRATANTE;
- Instalar, configurar e manter a solução de Backup utilizada pelo CONTRANTE;
- Instalar, configurar e manter os ambientes de sistemas de informação, aplicações e serviços em suas respectivas tecnologias, mas não se limitando a, tais como TomCat, Jboss, OracleAS, Oracle WebLogic, WebSphere, Zope/Plone, MS-IIS, Apache e Aqualogic BPM ou qualquer outro que o CONTRATANTE julgar necessário;
- Executar testes de regressão em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema do CONTRATANTE, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente;
- Executar procedimentos necessários à manutenção do ambiente de produção, incluindo, monitoramento de serviços e logs de serviços, análise de desempenho, do Contratante;



- Instalar, configurar e manter os ambientes de apoio utilizados pelo CONTRATANTE. Entre esses ambientes, incluem-se, mas não se limitam aos sistemas de controle de versão (CVS, SVN), sistema de controle de tarefas (MANTIS, OCOMON), sistema de controle de documentação (wiki), suíte de gerenciamento de projetos e suíte de controle e inventário de TI;
- Gerar relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos servidores e serviços tecnológicos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais que deverão ser encaminhados para o CONTRATANTE;
- Gerenciar e monitorar os servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico do contratante. Além do tratamento de incidentes, cabe empresa CONTRATADA comunicar o incidente ao Service Desk para relato de indisponibilidades e abertura formal de chamado para tratá-lo;
- Gerenciar a capacidade e disponibilidade dos servidores, sistemas de informação, aplicativos e serviços. Elaborar relatórios de diagnósticos apontando as causas e as ações necessárias à resolução dos problemas de desempenho que envolva a infra-estrutura de TIC da CONTRATANTE;
- Utilizar recursos como consolidação e virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC. As tecnologias e arquiteturas a serem implantadas deverão ser formalmente aprovadas pelo CONTRATANTE;
- Criar scripts, especificações de arquitetura, análise de desempenho, entre outros assuntos ligados a infra-estrutura tecnológica;
- O CONTRATANTE pode solicitar que sejam executados trabalhos de consolidação, virtualização, configuração de cluster e distribuição de carga, a instalação de novos software e hardware a qualquer momento mesmo que não descrito neste plano de Contratação;
- Todas as atividades acima se aplicam aos 04 (quatro) ambientes: produção, homologação, teste e desenvolvimento;
- Todas as atividades aqui descritas serão supervisionadas por servidores do DPF, que serão os únicos responsáveis pela aprovação dos produtos. Os serviços objeto desta contratação, não conflitam com as atribuições de gestão regimentalmente previstas da Coordenação de Tecnologia da Informação - CTI.

2. RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1 Para realização de tais atividades deverão ser utilizados profissionais com a qualificação mínima conforme descrito no item 4 Competências Necessárias.
- 2.2 Cabe à CONTRATADA estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação do serviço.

3. PRODUTOS/RESULTADOS A SEREM PRODUZIDOS

- 3.1 Relatórios de Continuidade de Negócios contendo indicadores de capacidade e disponibilidade dos ativos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais.
- 3.2 Relatório Técnico de Atividades – Deve ser elaborado mensalmente, entregue até o 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente, contendo o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Tal informação servirá de insumo para a avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período.

4. COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS

- 4.1 O DPF define um conjunto de competências mínimas que são necessárias a execução dos serviços. Tais competências são objeto da experiência do DPF na execução dos serviços e são utilizadas como critério de referência comum as LICITANTES para dimensionamento das equipes e competências.
- 4.2 A CONTRATADA é obrigada a dispor de profissionais com o perfil exigido pelo DPF, conforme descrito a seguir.

Gestor Técnico do Serviço (PREPOSTO)

- 4.3 Responsável pela gestão dos serviços e controle dos indicadores de serviço contratados.
- 4.4 Formação de nível superior na área de administração, informática ou engenharia, ou formação de nível superior em qualquer área com curso de pós-graduação na área de informática.
- 4.5 Experiência mínima de 3 (três) anos em gerenciamento de projetos de infraestrutura de TI.
- 4.6 Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividades de gestão de serviços.

Profissionais em geral

- 4.7 Durante a execução das ordens de serviço, a CONTRATADA se obriga a manter pelo menos um profissional com as qualificações abaixo especificadas. As competências descritas podem estar distribuídas em diversos profissionais;
- 4.8 Formação de nível superior na área de informática ou engenharia, ou formação de nível superior com pós-graduação na área de informática;
- 4.9 Experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades de administração de redes e infra-estrutura para sistemas operacionais Linux e Windows, incluindo servidores de aplicação Java (Tomcat, Jboss, OracleAS 10g, Oracle Weblogic, Websphere), servidores WEB (Apache, MS-IIS) com PHP, ASP e portais de conteúdo Zope/Plone, Oracle Portal, MS Sharepoint;
- 4.10 Virtualização, consolidação, balanceamento de carga, técnicas de cluster, Experiencia em IBM z/VM, VMWare, Xen e outros;
- 4.11 Experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware de servidores, blades center e storage, storage area network (SAN);
- 4.12 Conhecimento em sistemas operacionais MS-Windows (2000, 2003 ou superior), GNU/Linux (Debian, Suse, Fedora e Red Hat) e Unix (Solaris e AIX), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação, Linguagem SQL e Scripting (shell script), servidores de aplicação Java (Tomcat, OracleAS 10g, Oracle Weblogic, Websphere e Jboss), servidres Web MS-IIS, Apache e Portais de conteúdo Zope/Plone, Oracle Portal, MS-Sharepoint;
- 4.13 A equipe de profissionais utilizada pela empresa para realização das ordens de serviço deve possuir no total pelo menos 4 certificados distintos da relação abaixo:
- Certificação LPI – Linux Professional Institute – Level 2;
 - ITIL – Foundation Certified in IT;
 - MCSE: Messaging on Windows Server 2003 – Microsoft Certified Systems Engineer;
 - MCSA – Microsoft Certified Systems Administrator;
 - RHCE - Red Hat Certified Engineer
 - CLP – Novell Certified Linux Professional
- 4.14 O DPF se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os currículos dos profissionais alocados na prestação do serviço, como forma de comprovação das competências dos profissionais.

5. INDICADORES DE SERVIÇO

5.1 A definição dos indicadores e a classificação de incidentes e Ordens de Serviço obedecerá a seguinte tabela de criticidade:

Grau de Criticidade	Prazo (em minutos)
5	5
4	20
3	60
2	1440
1	2880

5.2 Para cada serviço contratado são definidos os seguintes indicadores que servirão como base para definição e aferição dos níveis de serviço:

- **NOS_C_v** - Número de Ordens de Serviço (OS) com atendimento iniciado fora do prazo definido por sua criticidade, ou seja, deverão ser contabilizadas todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$$\text{Prazo_Início_Atendimento} - (\text{Prazo_Criticidade}) \leq 0$$

- **NOS_C_f** - Número de OS com atendimento iniciado fora do prazo definido por sua criticidade;

$$\text{Prazo_Início_Atendimento} - (\text{Prazo_Criticidade}) > 0$$

- **NOS_P_v** - Número de OS finalizadas dentro do prazo acordado. Isto significa que devem ser contabilizadas todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$$\text{Prazo_Real} - \text{Prazo_Acordado} \leq 0$$

- **NOS_P_f** - Número de OS finalizadas fora do prazo acordado. Da mesma forma que no caso anterior, são todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$$\text{Prazo_Real} - \text{Prazo_Acordado} > 0$$

- Número de incidentes de criticidade 1 (**NI₁P_v**) e 2 (**NI₂P_v**) relacionados ao serviço em questão comunicados (via sistema ou help desk) dentro do prazo estabelecido (5 e 30 minutos, respectivamente). Isto significa que devem ser contabilizados para estes dois níveis de criticidade todos incidentes que satisfaçam as seguintes condições:

$$\text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_1 \leq 0$$

$$\text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_2 \leq 0$$

- Número de problemas de criticidade 1 ($NI_1_P_f$) e 2 ($NI_2_P_f$) relacionados ao serviço em questão comunicados (via sistema ou help desk) fora do prazo estabelecido (5 e 30 minutos, respectivamente). Isto significa que devem ser contabilizados para estes dois níveis de criticidade todos incidentes que satisfaçam as seguintes condições:

$$\text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_1 > 0$$

$$\text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_2 > 0$$

6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

- 6.1 O nível de serviço indica a variação considerada aceitável pelo DPF dos indicadores de desempenho para a prestação dos serviços. O acordo de nível de serviço aqui descrito apresenta todos os indicadores que compreendem essa avaliação.
- 6.2 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela Auditoria de TIC, configuram-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sendo neste caso aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do contrato.
- 6.3 A tabela de verificação dos indicadores está apresentada a seguir:

Verificador	Finalidade	Fórmula	Limites	Pontos atribuídos pelo não atendimento
Percentual de incidentes comunicados fora do prazo	Agilidade de resposta e manutenção correta do ambiente	$\frac{(NI_1_P_f + NI_2_P_f)}{(NI_1_P_v + NI_2_P_v + NI_1_P_f + NI_2_P_f)} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	45
			50%-100%	60
Percentual de OS concluídas fora do prazo	Verificar a eficiência da contratada	$\frac{(NOS_1_P_f + NOS_2_P_f)}{(NOS_1_P_v + NOS_2_P_v + NOS_1_P_f + NOS_2_P_f)} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	60
			50%-100%	90
Percentual de OS iniciadas fora do prazo	Verificar a adequação do quadro alocado pela empresa	$\frac{(NOS_1_C_f + NOS_2_C_f)}{(NOS_1_C_v + NOS_2_C_v + NOS_1_C_f + NOS_2_C_f)} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	60
			50%-100%	90

- 6.4 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela Auditoria de TIC, configuram-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sendo neste caso aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do contrato.

- 6.5 A não comunicação de incidentes e a glosa estabelecida em função dos pontos atribuídos pela falha no monitoramento não exime a empresa da responsabilidade civil pelos eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE.
- 6.6 Além da atribuição dos pontos apurados pelo descumprimento dos índices relacionados aos indicadores, a tabela abaixo mostra a pontuação atribuída por outras ocorrências e que contribuirão para soma total dos pontos para efeito de glosa no faturamento mensal.

Nº	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
31.	Permitir a presença de empregado sem crachá ou uniforme nos locais onde há prestação de serviço de interesse do Contratante.	A cada três ocorrências, no mês calendário	01
32.	Suspender ou interromper salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução das ordens de serviço.	Por ocorrência	20
33.	Atribuir ordem de serviço a empregado sem a qualificação técnica necessária para sua execução.	Por ocorrência	15
34.	Cumprir e/ou implementar as rotinas em desconformidade com a Política de Segurança do DPF.	Por ocorrência	05
35.	Cumprir e/ou implementar as rotinas em desconformidade com o Plano de Continuidade de TI do DPF.	Por ocorrência	05
36.	Não apresentar os relatórios consolidados de Ordens de Serviço e indicadores de forma a possibilitar a fiscalização dos serviços prestados.	Por dia de atraso	05
37.	Não criar e manter a documentação atualizada e completa sobre as configurações de rotinas, sistemas e equipamentos relacionados com o serviço em questão.	Por ocorrência	05
38.	Deixar de substituir empregado que apresente comportamento inadequado ao ambiente da CONTRATANTE (após comunicação).	Por dia	05
39.	Não manter controle das versões das aplicações instaladas nos equipamentos/sistemas relacionados ao serviço.	Por ocorrência	15
40.	Não solicitar a inclusão de arquivos/configurações importantes na rotina de backup.	Por ocorrência	15



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

ANEXO V – do Termo de Referência

**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO ITEM 5 – SERVIÇOS DE SEGURANÇA DA
INFORMAÇÃO**

1. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

A seguir é apresentado o conjunto mínimo de atividades relacionadas a este serviço. Trata-se de relação não exaustiva cujo objetivo é objetivamente tipificar o serviço a ser contratado.

- Administração do ambiente de *firewalls*, com atividades de criação de regras de acesso e bloqueio, liberação de portas, resolução de problemas de acesso, administração de ambiente de firewall operacional, nas plataformas CISCO (PIX e FWSM), Checkpoint Firewall, Linux Iptables/Netfilter e outros utilizadas pelo CONTRATANTE.
- Administração do ambiente de redes virtuais privadas (VPN), incluindo criação e remoção de acesso de VPN discada: WebVPN e VPN IPSEC, resolução de problemas referentes a acesso VPN e Criação de acessos VPN *site-to-site* usando IPSEC, nas plataformas CISCO, Checkpoint, pfsense e outros utilizadas pelo CONTRATANTE.
- Administração de ambiente corporativo de antivírus, com configuração de estações, servidores de distribuição, remoção de vírus, resolução de problemas, manutenção dos servidores, suporte à unidades, nas plataformas Symantec Endpoint Protection, McAfee e Trend Micro e outros utilizadas pelo CONTRATANTE.
- Administração de solução de gestão de conteúdo Internet, com criação de regras, aplicação de políticas, bloqueio e desbloqueio de endereços, resolução de problemas, na plataforma Websense e outros utilizadas pelo CONTRATANTE.
- Administração de solução de gestão de usuários e domínios, com definição de hierarquia, configuração de usuários, grupos, grupos dinâmicos, integração com outros produtos, autorização de acesso, política de senhas, política de estações e servidores, replicação, redundância,



resolução de problemas e outros, nas plataformas OpenLDAP, Active Directory e outros utilizados pelo CONTRATANTE.

- Administração de solução de Antivírus e AntiSPAM para correio eletrônico, incluindo configuração de regras e filtros, treinamento de filtros, resolução de problemas, e outros, nas plataformas IRONPORT, SpamAssassin e outros utilizados pelo CONTRATANTE.
- Administração de solução de detecção e prevenção de intrusos, incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas CISCO, Snort e outros utilizados pelo CONTRATANTE.
- Análise e correlação de eventos de segurança, nas diversas ferramentas e sistemas existentes.
- Administração de servidores DNS públicos, incluindo configuração e manutenção, implantação de DNSSEC, verificação de problemas, na plataforma BIND e outros utilizados pelo CONTRATANTE.
- Administração de servidores de Proxy-cache para acesso Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, realização de novas implementações, implementação de melhorias de desempenho, integração com ferramenta de gestão de conteúdo, autenticação de usuários, resolução de problemas, na plataforma Squid e outros utilizados pelo CONTRATANTE.
- Administração de ambiente de sincronização de horário corporativo, incluindo verificação de funcionamento, monitoria, testes de sincronismo, implementação em ambientes diversos, na plataforma NTP e outras utilizadas pela CONTRATANTE.
- Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27003.
- Realização de análises de segurança dos sistemas de informação, aplicativos e serviços de TIC.
- Análise de conformidade / aderência a políticas e normas de segurança. Esta atividade inclui a elaboração de relatórios técnicos indicando práticas a serem aplicadas em cada serviço para atender as normas de segurança.
- Realização de testes de invasão e penetração.
- Implementar ações e procedimentos para a melhoria contínua dos aspectos de segurança da informação e ampliação dos serviços de TIC, como a criação de VLAN's para acesso via NAC, fixação de portas de switches às estações de trabalho, revisão dos direitos de acessos dos

usuários, controle do acesso lógico a locais restritos, implantação de criptografia em serviços, certificação digital, entre outros.

- Identificação dos incidentes abertos no Service Desk que representam falhas de segurança.
- Análise e proposição de forma segura para provimento de novos serviços que poderão ser implantados na rede.
- Administração das ferramentas de gerência de rede e segurança, incluindo verificação de logs, configuração dos equipamentos, gerência de configuração entre outros.
- Verificação do funcionamento dos ativos de segurança, incluindo disponibilidade, discos, carga de CPU, utilização de rede, via ferramenta de monitoramento, com as devidas medidas para solucionar os problemas encontrados.

Todas as atividades aqui descritas serão supervisionadas por servidores do CONTRATANTE, que serão os únicos responsáveis pela aprovação dos produtos. Os serviços objeto desta contratação, não conflitam com as atribuições de gestão regimentalmente previstas pela Coordenação Tecnologia da Informação - CTI.

2 RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1 Para realização de tais atividades deverão ser utilizados profissionais com a qualificação mínima conforme descrito no item 5 Competências Necessárias.
- 2.2 Cabe à CONTRATADA estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação do serviço.

3 PRODUTOS/RESULTADOS A SEREM PRODUZIDOS

- 3.1 Relatórios de Continuidade de Negócios contendo indicadores de capacidade e disponibilidade dos ativos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais.
- 3.2 Relatório Técnico de Atividades – Deve ser elaborado mensalmente, entregue até o 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente, contendo o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Tal informação servirá de insumo para a avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período.

4 COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS

- 4.1 O DPF define um conjunto de competências mínimas que são necessárias a execução dos serviços. Tais competências são objeto da experiência do DPF na execução dos serviços e são utilizadas como critério de referência comum as LICITANTES para dimensionamento das equipes e competências.
- 4.2 A CONTRATADA é obrigada a dispor de profissionais com o perfil exigido pelo DPF, conforme descrito a seguir.

Gestor Técnico do Serviço (PREPOSTO)

- 4.3 Responsável pela gestão dos serviços e controle dos indicadores de serviço contratados.
- 4.4 Formação de nível superior na área de administração, informática ou engenharia, ou formação de nível superior em qualquer área com curso de pós-graduação na área de informática.
- 4.5 Experiência mínima de 3 (três) anos em gerenciamento de projetos de infraestrutura de TI.
- 4.6 Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividades de gestão de serviços.

Profissionais em geral

- 4.7 Durante a execução das ordens de serviço, a CONTRATADA se obriga a manter pelo menos um profissional com as qualificações abaixo especificadas. As competências descritas podem estar distribuídas em diversos profissionais.
- 4.8 Formação de nível superior na área de informática ou engenharia com especialização em informática, engenharia da computação ou correlatos, ou formação de nível superior com curso de extensão na área de informática.
- 4.9 Experiência mínima de 5 (cinco) anos em atividades relacionadas a Segurança da Informação nas plataformas CISCO (incluindo roteadores, IPS, switches, firewall, NAC, VPN), Websense, Linux, Microsoft Windows 2003 Server, Linux rodando em z/VM, Solaris, SunOS, AIX, Ironport, Symantec EndPoint Protection, McAfee, Trend Micro, Checkpoint, Squid, OpenLDAP, Snort, Active Directory, NTP, BIND.
- 4.10 Experiência mínima de 5 (cinco) anos em administração de ferramentas de segurança da informação.
- 4.11 Conhecimento em ambiente com Linux e RISC, utilizando mecanismos de virtualização de servidores, interligação com *storage* via SAN e *backup*.

4.12 Experiência mínima de 5 (cinco) anos em boas práticas em TI e segurança da informação: COBIT, ITIL, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002, ISO/IEC 27005.

4.13 O DPF se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os currículos dos profissionais alocados na prestação do serviço, como forma de comprovação das competências dos profissionais.

5 INDICADORES DE SERVIÇO

5.1 A definição dos indicadores e a classificação de incidentes e Ordens de Serviço obedecerá a seguinte tabela de criticidade:

Grau de Criticidade	Prazo (em minutos)
5	5
4	20
3	60
2	1440
1	2880

5.2 Para cada serviço contratado são definidos os seguintes indicadores que servirão como base para definição e aferição dos níveis de serviço:

- **NOS_C_v** - Número de Ordens de Serviço (OS) com atendimento iniciado fora do prazo definido por sua criticidade, ou seja, deverão ser contabilizadas todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$$\text{Prazo_Início_Atendimento} - (\text{Prazo_Criticidade}) \leq 0$$

- **NOS_C_f** - Número de OS com atendimento iniciado fora do prazo definido por sua criticidade;

$$\text{Prazo_Início_Atendimento} - (\text{Prazo_Criticidade}) > 0$$

- **NOS_P_v** - Número de OS finalizadas dentro do prazo acordado. Isto significa que devem ser contabilizadas todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$$\text{Prazo_Real} - \text{Prazo_Acordado} \leq 0$$

- **NOS_P_f** - Número de OS finalizadas fora do prazo acordado. Da mesma forma que no caso anterior, são todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$$\text{Prazo_Real} - \text{Prazo_Acordado} > 0$$

- Número de incidentes de criticidade 1 ($NI_{1_P_v}$) e 2 ($NI_{2_P_v}$) relacionados ao serviço em questão comunicados (via sistema ou help desk) dentro do prazo estabelecido (5 e 30 minutos, respectivamente). Isto significa que devem ser contabilizados para estes dois níveis de criticidade todos incidentes que satisfaçam as seguintes condições:

$$\begin{aligned} \text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_1 &\leq 0 \\ \text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_2 &\leq 0 \end{aligned}$$

- Número de problemas de criticidade 1 ($NI_{1_P_f}$) e 2 ($NI_{2_P_f}$) relacionados ao serviço em questão comunicados (via sistema ou help desk) fora do prazo estabelecido (5 e 30 minutos, respectivamente). Isto significa que devem ser contabilizados para estes dois níveis de criticidade todos incidentes que satisfaçam as seguintes condições:

$$\begin{aligned} \text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_1 &> 0 \\ \text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_2 &> 0 \end{aligned}$$

6 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

6.1 O nível de serviço indica a variação considerada aceitável pelo DPF dos indicadores de desempenho para a prestação dos serviços. O acordo de nível de serviço aqui descrito apresenta todos os indicadores que compreendem essa avaliação.

6.2 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela Auditoria de TIC, configuram-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sendo neste caso aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do contrato.

6.3 A tabela de verificação dos indicadores está apresentada a seguir:

Verificador	Finalidade	Fórmula	Limites	Pontos atribuídos pelo não atendimento
Percentual de incidentes comunicados fora do prazo	Agilidade de resposta e manutenção correta do ambiente	$\frac{(NI_{1_P_f} + NI_{2_P_f})}{(NI_{1_P_v} + NI_{2_P_v} + NI_{1_P_f} + NI_{2_P_f})} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	45
			50%-100%	60
Percentual de OS concluídas fora do prazo	Verificar a eficiência da contratada	$\frac{(NOS_{1_P_f} + NOS_{2_P_f})}{(NOS_{1_P_v} + NOS_{2_P_v} + NOS_{1_P_f} + NOS_{2_P_f})} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	60
			50%-100%	90
Percentual de OS iniciadas fora do prazo	Verificar a adequação do quadro alocado pela empresa	$\frac{(NOS_{1_C_f} + NOS_{2_C_f})}{(NOS_{1_C_v} + NOS_{2_C_v} + NOS_{1_C_f} + NOS_{2_C_f})} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	60
			50%-100%	90

- 6.4 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela Auditoria de TIC, configuram-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sendo neste caso aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do contrato.
- 6.5 A não comunicação de incidentes e a glosa estabelecida em função dos pontos atribuídos pela falha no monitoramento não exime a empresa da responsabilidade civil pelos eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE.
- 6.6 Além da atribuição dos pontos apurados pelo descumprimento dos índices relacionados aos indicadores, a tabela abaixo mostra a pontuação atribuída por outras ocorrências e que contribuirão para soma total dos pontos para efeito de glosa no faturamento mensal.

Nº	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
41.	Permitir a presença de empregado sem crachá ou uniforme nos locais onde há prestação de serviço de interesse do Contratante.	A cada três ocorrências, no mês calendário	01
42.	Suspender ou interromper salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução das ordens de serviço.	Por ocorrência	20
43.	Atribuir ordem de serviço a empregado sem a qualificação técnica necessária para sua execução.	Por ocorrência	15
44.	Cumprir e/ou implementar as rotinas em desconformidade com a Política de Segurança do DPF.	Por ocorrência	05
45.	Cumprir e/ou implementar as rotinas em desconformidade com o Plano de Continuidade de TI do DPF.	Por ocorrência	05
46.	Não apresentar os relatórios consolidados de Ordens de Serviço e indicadores de forma a possibilitar a fiscalização dos serviços prestados.	Por dia de atraso	05
47.	Não criar e manter a documentação atualizada e completa sobre as configurações de rotinas, sistemas e equipamentos relacionados com o serviço em questão.	Por ocorrência	05
48.	Deixar de substituir empregado que apresente comportamento inadequado ao ambiente da CONTRATANTE (após comunicação).	Por dia	05
49.	Não manter controle das versões das aplicações instaladas nos equipamentos/sistemas relacionados ao serviço.	Por ocorrência	15
50.	Não solicitar a inclusão de arquivos/configurações importantes na rotina de backup.	Por ocorrência	15



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

ANEXO VI – do Termo de Referência

**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO ITEM 6 – SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO
DA OPERAÇÃO**

1. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

A seguir é apresentado o conjunto mínimo de atividades relacionadas a este serviço. Trata-se de relação não exaustiva cujo objetivo é objetivamente tipificar o serviço a ser contratado.

- Monitoramento das Consoles de Produção, Desenvolvimento e Homologação.
- Controle de acesso ao Data Center com encaminhamento de relatório semanal ou mensal do acesso para o CONTRATANTE.
- Execução de Backups de Produção e Desenvolvimento e acompanhamento do sistema de backup da CONTRATADA.
- Atividade de monitoramento em geral, utilizando ferramentas como Nagios e Cacti ou outra ferramenta determinada pelo CONTRANTE.
- Manter registro de todas ocorrências;
- Execução de atividades de operação, backup/recovery e *rollout* de aplicações entre ambientes.
- Criar e/ou manter atualizados os manuais e documentações dos procedimentos operacionais.
- Geração de relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos servidores e serviços tecnológicos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais.
- Todas as atividades aqui descritas serão supervisionadas por servidores do DPF, que serão os únicos responsáveis pela aprovação dos produtos. Os serviços objeto desta contratação, não conflitam com as atribuições de gestão regimentalmente previstas da Coordenação de Tecnologia da Informação - CTI.

2. RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1 Para realização de tais atividades deverão ser utilizados profissionais com a qualificação mínima conforme descrito no item 4 Competências Necessárias.
- 2.2 A prestação deste serviço específico será no regime de vinte e quatro horas por dia sete dias da semana.
- 2.3 Cabe à CONTRATADA estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação do serviço.

3. PRODUTOS/RESULTADOS A SEREM PRODUZIDOS

- 3.1 Relatórios de Continuidade de Negócios contendo indicadores de capacidade e disponibilidade dos ativos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais.
- 3.2 Relatório Técnico de Atividades – Deve ser elaborado mensalmente, entregue até o 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente, contendo o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Tal informação servirá de insumo para a avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período.

4. COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS

- 4.1 O DPF define um conjunto de competências mínimas que são necessárias a execução dos serviços. Tais competências são objeto da experiência do DPF na execução dos serviços e são utilizadas como critério de referência comum as LICITANTES para dimensionamento das equipes e competências.
- 4.2 A CONTRATADA é obrigada a dispor de profissionais com o perfil exigido pelo DPF, conforme descrito a seguir.

Gestor Técnico do Serviço (PREPOSTO)

- 4.3 Responsável pela gestão dos serviços e controle dos indicadores de serviço contratados.
- 4.4 Formação de nível superior na área de administração, informática ou engenharia, ou formação de nível superior em qualquer área com curso de pós-graduação na área de informática.
- 4.5 Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividades de gestão de serviços.

Profissionais em geral

- 4.6 Durante a execução das ordens de serviço, a CONTRATADA se obriga a manter pelo menos um profissional com as qualificações abaixo especificadas. As competências descritas podem estar distribuídas em diversos profissionais.
- 4.7 Experiência mínima de 02(dois) anos em atividades de operação comprovada em carteira de trabalho.
- 4.8 Conhecimento em sistemas operacionais IBM zOS, Windows (2000, 2003 ou superior), GNU/Linux (Debian, Suse e Red Hat) e Unix (Solaris e AIX), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação, Linguagem SQL e Scripting (shell script), servidores de aplicação Java (Tomcat, OracleAS 10g e Jboss), IIS, Apache e Zope/Plone.
- 4.9 O DPF se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os currículos dos profissionais alocados na prestação do serviço, como forma de comprovação das competências dos profissionais.

5. INDICADORES DE SERVIÇO

- 5.1. A definição dos indicadores e a classificação de incidentes e Ordens de Serviço obedecerá a seguinte tabela de criticidade:

Grau de Criticidade	Prazo (em minutos)
5	5
4	20
3	60
2	1440
1	2880

- 5.2. Para cada serviço contratado são definidos os seguintes indicadores que servirão como base para definição e aferição dos níveis de serviço:

- **NOS_C_v** - Número de Ordens de Serviço (OS) com atendimento iniciado fora do prazo definido por sua criticidade, ou seja, deverão ser contabilizadas todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$$\text{Prazo_Início_Atendimento} - (\text{Prazo_Criticidade}) \leq 0$$

- **NOS_C_f** - Número de OS com atendimento iniciado fora do prazo definido por sua criticidade;

$\text{Prazo_Início_Atendimento} - (\text{Prazo_Criticidade}) > 0$

- **NOS_P_v** - Número de OS finalizadas dentro do prazo acordado. Isto significa que devem ser contabilizadas todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$\text{Prazo_Real} - \text{Prazo_Acordado} \leq 0$

- **NOS_P_f** - Número de OS finalizadas fora do prazo acordado. Da mesma forma que no caso anterior, são todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$\text{Prazo_Real} - \text{Prazo_Acordado} > 0$

- Número de incidentes de criticidade 1 (**NI₁P_v**) e 2 (**NI₂P_v**) relacionados ao serviço em questão comunicados (via sistema ou help desk) dentro do prazo estabelecido (5 e 30 minutos, respectivamente). Isto significa que devem ser contabilizados para estes dois níveis de criticidade todos incidentes que satisfaçam as seguintes condições:

$\text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_1 \leq 0$

$\text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_2 \leq 0$

- Número de problemas de criticidade 1 (**NI₁P_f**) e 2 (**NI₂P_f**) relacionados ao serviço em questão comunicados (via sistema ou help desk) fora do prazo estabelecido (5 e 30 minutos, respectivamente). Isto significa que devem ser contabilizados para estes dois níveis de criticidade todos incidentes que satisfaçam as seguintes condições:

$\text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_1 > 0$

$\text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_2 > 0$

6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

- 6.1 O nível de serviço indica a variação considerada aceitável pelo DPF dos indicadores de desempenho para a prestação dos serviços. O acordo de nível de serviço aqui descrito apresenta todos os indicadores que compreendem essa avaliação.
- 6.2 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela Auditoria de TIC, configuram-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sendo neste caso aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do contrato.

6.3 A tabela de verificação dos indicadores está apresentada a seguir:

Verificador	Finalidade	Fórmula	Limites	Pontos atribuídos pelo não atendimento
Percentual de incidentes comunicados fora do prazo	Agilidade de resposta e manutenção correta do ambiente	$\frac{(NI_{1_P_f} + NI_{2_P_f})}{(NI_{1_P_v} + NI_{2_P_v} + NI_{1_P_f} + NI_{2_P_f})} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	45
			50%-100%	60
Percentual de OS concluídas fora do prazo	Verificar a eficiência da contratada	$\frac{(NOS_{1_P_f} + NOS_{2_P_f})}{(NOS_{1_P_v} + NOS_{2_P_v} + NOS_{1_P_f} + NOS_{2_P_f})} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	60
			50%-100%	90
Percentual de OS iniciadas fora do prazo	Verificar a adequação do quadro alocado pela empresa	$\frac{(NOS_{1_C_f} + NOS_{2_C_f})}{(NOS_{1_C_v} + NOS_{2_C_v} + NOS_{1_C_f} + NOS_{2_C_f})} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	60
			50%-100%	90

6.4 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela Auditoria de TIC, configuram-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sendo neste caso aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do contrato.

6.5 A não comunicação de incidentes e a glosa estabelecida em função dos pontos atribuídos pela falha no monitoramento não exime a empresa da responsabilidade civil pelos eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE.

6.6 Além da atribuição dos pontos apurados pelo descumprimento dos índices relacionados aos indicadores, a tabela abaixo mostra a pontuação atribuída por outras ocorrências e que contribuirão para soma total dos pontos para efeito de glosa no faturamento mensal.

Nº	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
51.	Permitir a presença de empregado sem crachá ou uniforme nos locais onde há prestação de serviço de interesse do Contratante.	A cada três ocorrências, no mês calendário	01
52.	Suspender ou interromper salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução das ordens de serviço.	Por ocorrência	20
53.	Atribuir ordem de serviço a empregado sem a qualificação técnica necessária para sua execução.	Por ocorrência	15
54.	Cumprir e/ou implementar as rotinas em desconformidade com a Política de Segurança do DPF.	Por ocorrência	05
55.	Cumprir e/ou implementar as rotinas em desconformidade com o Plano de Continuidade de TI do DPF.	Por ocorrência	05
56.	Não apresentar os relatórios consolidados de Ordens de Serviço e indicadores de forma a possibilitar a fiscalização dos serviços prestados.	Por dia de atraso	05
57.	Não criar e manter a documentação atualizada e completa sobre as configurações de rotinas, sistemas e equipamentos	Por ocorrência	05



Nº	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
	relacionados com o serviço em questão.		
58.	Deixar de substituir empregado que apresente comportamento inadequado ao ambiente da CONTRATANTE (após comunicação).	Por dia	05
59.	Não manter controle das versões das aplicações instaladas nos equipamentos/sistemas relacionados ao serviço.	Por ocorrência	15
60.	Não solicitar a inclusão de arquivos/configurações importantes na rotina de backup.	Por ocorrência	15



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

ANEXO VII – do Termo de Referência

**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO ITEM 3 – SERVIÇO DE CONSULTORIA
TÉCNICA DE INFORMÁTICA**

1. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

A seguir é apresentado o conjunto mínimo de atividades relacionadas a este serviço. Trata-se de relação não exaustiva cujo objetivo é objetivamente tipificar o serviço a ser contratado.

- Este serviço engloba todas atividades descritas para os demais itens deste termo de referência (itens 1 a 8) e por se tratar de serviço especializado, estará focado em uma destas áreas quando solicitado.
- Elaboração, acompanhamento e execução de projetos de infraestrutura de TI;
- Emissão de relatórios técnicos, elencando medidas para melhoria dos serviços;
- Todas as atividades aqui descritas serão supervisionadas por servidores do DPF, que serão os únicos responsáveis pela aprovação dos produtos. Os serviços objeto desta contratação, não conflitam com as atribuições de gestão regimentalmente previstas da Coordenação de Tecnologia da Informação - CTI.

2. RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1 Para realização de tais atividades deverão ser utilizados profissionais com a qualificação mínima conforme descrito no item 4 Competências Necessárias.
- 2.2 Cabe à CONTRATADA estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação do serviço.

3. PRODUTOS/RESULTADOS A SEREM PRODUZIDOS

- 3.1 Projetos de infraestrutura de TI e relatórios técnicos;



- 3.2 Intervenções técnicas na infraestrutura de TI para solução de incidentes ou melhoria de desempenho;
- 3.3 Relatório Técnico de Atividades – Deve ser elaborado mensalmente, entregue até o 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente, contendo o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Tal informação servirá de insumo para a avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período.

4. COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS

- 4.1 O DPF define um conjunto de competências mínimas que são necessárias a execução dos serviços. Tais competências são objeto da experiência do DPF na execução dos serviços e são utilizadas como critério de referência comum as LICITANTES para dimensionamento das equipes e competências.
- 4.2 A CONTRATADA é obrigada a dispor de profissionais com o perfil exigido pelo DPF, conforme descrito a seguir.

Gestor Técnico do Serviço (PREPOSTO)

- 4.3 Responsável pela gestão dos serviços e controle dos indicadores de serviço contratados.
- 4.4 Formação de nível superior na área de administração, informática ou engenharia, ou formação de nível superior em qualquer área com curso de pós-graduação na área de informática.
- 4.5 Experiência mínima de 3 (três) anos em gerenciamento de projetos de infraestrutura de TI.
- 4.6 Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividades de gestão de serviços.

Profissionais em geral

- 4.7 Durante a execução das ordens de serviço, a CONTRATADA se obriga a manter pelo menos um profissional com as qualificações abaixo especificadas. As competências descritas podem estar distribuídas em diversos profissionais.
- 4.8 Formação de nível superior na área de informática ou engenharia, ou formação de nível superior com pós-graduação na área de informática.
- 4.9 Experiência mínima de 5 (cinco) anos em atividades de administração de redes e infra-estrutura para sistemas operacionais Linux e Windows, incluindo servidores de aplicação Java (Tomcat, Jboss), PHP, ASP e Zope.

4.10 Experiência mínima de 5 (cinco) anos em atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware de servidores.

4.11 Conhecimento em sistemas operacionais, Windows (2003 ou superior) e GNU/Linux (Debian e Red Hat), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação, Linguagem SQL e Scripting (shell script)

4.12 A equipe de profissionais utilizada pela empresa para realização das ordens de serviço deve possuir no total pelo menos 2 certificados distintos da relação abaixo:

- ITIL – Foundation Certified in IT;
- Certificação ITIL de nível intermediário – área do ciclo de vida;
- Certificação ITIL de nível intermediário – área de habilidade;
- Certificação COBIT Foundation

4.13 O DPF se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os currículos dos profissionais alocados na prestação do serviço, como forma de comprovação das competências dos profissionais.

5. INDICADORES DE SERVIÇO

5.1 A definição dos indicadores e a classificação de incidentes e Ordens de Serviço obedecerá a seguinte tabela de criticidade:

Grau de Criticidade	Prazo (em minutos)
5	5
4	20
3	60
2	1440
1	2880

5.2 Para cada serviço contratado são definidos os seguintes indicadores que servirão como base para definição e aferição dos níveis de serviço:

- **NOS_C_v** - Número de Ordens de Serviço (OS) com atendimento iniciado fora do prazo definido por sua criticidade, ou seja, deverão ser contabilizadas todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$$\text{Prazo_Início_Atendimento} - (\text{Prazo_Criticidade}) \leq 0$$

- **NOS_C_f** - Número de OS com atendimento iniciado fora do prazo definido por sua criticidade;

$\text{Prazo_Início_Atendimento} - (\text{Prazo_Criticidade}) > 0$

- **NOS_P_v** - Número de OS finalizadas dentro do prazo acordado. Isto significa que devem ser contabilizadas todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$\text{Prazo_Real} - \text{Prazo_Acordado} \leq 0$

- **NOS_P_f** - Número de OS finalizadas fora do prazo acordado. Da mesma forma que no caso anterior, são todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$\text{Prazo_Real} - \text{Prazo_Acordado} > 0$

6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

6.3 O nível de serviço indica a variação considerada aceitável pelo DPF dos indicadores de desempenho para a prestação dos serviços. O acordo de nível de serviço aqui descrito apresenta todos os indicadores que compreendem essa avaliação.

6.4 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela Auditoria de TIC, configuram-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sendo neste caso aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do contrato.

6.5 A tabela de verificação dos indicadores está apresentada a seguir:

Verificador	Finalidade	Fórmula	Limites	Pontos atribuídos pelo não atendimento
Percentual de OS concluídas fora do prazo	Verificar a eficiência da contratada	$\frac{(NOS_{1_P_f} + NOS_{2_P_f})}{(NOS_{1_P_v} + NOS_{2_P_v} + NOS_{1_P_f} + NOS_{2_P_f})} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	60
			50%-100%	90
Percentual de OS iniciadas fora do prazo	Verificar a adequação do quadro alocado pela empresa	$\frac{(NOS_{1_C_f} + NOS_{2_C_f})}{(NOS_{1_C_v} + NOS_{2_C_v} + NOS_{1_C_f} + NOS_{2_C_f})} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	60
			50%-100%	90

6.6 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela Auditoria de TIC, configuram-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sendo neste caso

aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do contrato.

- 6.7 Além da atribuição dos pontos apurados pelo descumprimento dos índices relacionados aos indicadores, a tabela abaixo mostra a pontuação atribuída por outras ocorrências e que contribuirão para soma total dos pontos para efeito de glosa no faturamento mensal.

Nº	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
61.	Permitir a presença de empregado sem crachá ou uniforme nos locais onde há prestação de serviço de interesse do Contratante.	A cada três ocorrências, no mês calendário	01
62.	Suspender ou interromper salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução das ordens de serviço.	Por ocorrência	20
63.	Atribuir ordem de serviço a empregado sem a qualificação técnica necessária para sua execução.	Por ocorrência	15
64.	Cumprir e/ou implementar as rotinas em desconformidade com a Política de Segurança do DPF.	Por ocorrência	05
65.	Cumprir e/ou implementar as rotinas em desconformidade com o Plano de Continuidade de TI do DPF.	Por ocorrência	05
66.	Não apresentar os relatórios consolidados de Ordens de Serviço e indicadores de forma a possibilitar a fiscalização dos serviços prestados.	Por dia de atraso	05
67.	Não criar e manter a documentação atualizada e completa sobre as configurações de rotinas, sistemas e equipamentos relacionados com o serviço em questão.	Por ocorrência	05
68.	Deixar de substituir empregado que apresente comportamento inadequado ao ambiente da CONTRATANTE (após comunicação).	Por dia	05
69.	Não manter controle das versões das aplicações instaladas nos equipamentos/sistemas relacionados ao serviço.	Por ocorrência	15
70.	Não solicitar a inclusão de arquivos/configurações importantes na rotina de backup.	Por ocorrência	15



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

ANEXO VIII – do Termo de Referência

**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO ITEM 3 – SERVIÇO DE SUPORTE
TÉCNICO ESPECIALIZADO DE APLICATIVOS – 2º NÍVEL**

1. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

A seguir é apresentado o conjunto mínimo de atividades relacionadas a este serviço. Trata-se de relação não exaustiva cujo objetivo é objetivamente tipificar o serviço a ser contratado.

- Se especializar na utilização e na infraestrutura de funcionamento dos aplicativos do DPF, em especial, daqueles que possuem atendimento ao cidadão.
- Realizar atendimento de 2º nível para os sistemas indicados. As atividades de suporte em segundo nível englobam:
 - atendimento das demandas repassadas pelo 1º nível (Service Desk/Call Center) cuja solução não tenha sido encontrada na base de conhecimento (scripts);
 - solucionar o incidente, identificando suas causas;
 - repassar ao atendimento de 1º nível a solução ou situação do problema;
 - repassar para equipe de manutenção e suporte a necessidade de correções;
 - identificar a necessidade de criação de novos scripts para alimentação da base de conhecimento;
- Todas as atividades aqui descritas serão supervisionadas por servidores do DPF, que serão os únicos responsáveis pela aprovação dos produtos. Os serviços objeto desta contratação, não conflitam com as atribuições de gestão regimentalmente previstas da Coordenação de Tecnologia da Informação - CTI.

Os atendimentos deverão ser realizados por telefone, por email e por sistema de registro e acompanhamento de incidentes.

2. RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1 Para realização de tais atividades deverão ser utilizados profissionais com a qualificação mínima conforme descrito no item 5 Competências Necessárias.
- 2.2 Cabe à CONTRATADA estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação do serviço.

3. PRODUTOS/RESULTADOS A SEREM PRODUZIDOS

- 3.1 Relatórios de Continuidade de Negócios contendo indicadores de capacidade e disponibilidade dos ativos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais.
- 3.2 Relatório Técnico de Atividades – Deve ser elaborado mensalmente, entregue até o 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente, contendo o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Tal informação servirá de insumo para a avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período.

4. COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS

- 4.1 O DPF define um conjunto de competências mínimas que são necessárias a execução dos serviços. Tais competências são objeto da experiência do DPF na execução dos serviços e são utilizadas como critério de referência comum as LICITANTES para dimensionamento das equipes e competências.
- 4.2 A CONTRATADA é obrigada a dispor de profissionais com o perfil exigido pelo DPF, conforme descrito a seguir.

Gestor Técnico do Serviço (PREPOSTO)

- 4.3 Responsável pela gestão dos serviços e controle dos indicadores de serviço contratados.
- 4.4 Formação de nível superior na área de administração, informática ou engenharia, ou formação de nível superior em qualquer área com curso de pós-graduação na área de informática.
- 4.5 Experiência mínima de 3 (três) anos em gerenciamento de projetos de infraestrutura de TI.
- 4.6 Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividades de gestão de serviços.

Profissionais em geral

- 4.7 Durante a execução das ordens de serviço, a CONTRATADA se obriga a manter pelo menos um profissional com as qualificações abaixo especificadas. As competências descritas podem estar distribuídas em diversos profissionais.
- 4.8 Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades de suporte de aplicativos;
- 4.9 Conhecimento em sistemas operacionais, Windows (2003 ou superior) e GNU/Linux (Debian e Red Hat), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação;
- 4.10 O DPF se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os currículos dos profissionais alocados na prestação do serviço, como forma de comprovação das competências dos profissionais.

5. INDICADORES DE SERVIÇO

- 5.1 A definição dos indicadores e a classificação de incidentes e Ordens de Serviço obedecerá a seguinte tabela de criticidade:

<i>Grau de Criticidade</i>	<i>Prazo (em minutos)</i>
5	5
4	20
3	60
2	1440
1	2880

- 5.2 Para cada serviço contratado são definidos os seguintes indicadores que servirão como base para definição e aferição dos níveis de serviço:

- **NOS_C_v** - Número de Ordens de Serviço (OS) com atendimento iniciado fora do prazo definido por sua criticidade, ou seja, deverão ser contabilizadas todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$$\text{Prazo_Início_Atendimento} - (\text{Prazo_Criticidade}) \leq 0$$

- **NOS_C_f** - Número de OS com atendimento iniciado fora do prazo definido por sua criticidade;

$$\text{Prazo_Início_Atendimento} - (\text{Prazo_Criticidade}) > 0$$

- **NOS_P_v** - Número de OS finalizadas dentro do prazo acordado. Isto significa que devem ser contabilizadas todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$\text{Prazo_Real} - \text{Prazo_Acordado} \leq 0$

- **NOS_{P_f}** - Número de OS finalizadas fora do prazo acordado. Da mesma forma que no caso anterior, são todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

$\text{Prazo_Real} - \text{Prazo_Acordado} > 0$

- Número de incidentes de criticidade 1 (**NI_{1_P_v}**) e 2 (**NI_{2_P_v}**) relacionados ao serviço em questão comunicados (via sistema ou help desk) dentro do prazo estabelecido (5 e 30 minutos, respectivamente). Isto significa que devem ser contabilizados para estes dois níveis de criticidade todos incidentes que satisfaçam as seguintes condições:

$\text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_1 \leq 0$

$\text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_2 \leq 0$

- Número de problemas de criticidade 1 (**NI_{1_P_f}**) e 2 (**NI_{2_P_f}**) relacionados ao serviço em questão comunicados (via sistema ou help desk) fora do prazo estabelecido (5 e 30 minutos, respectivamente). Isto significa que devem ser contabilizados para estes dois níveis de criticidade todos incidentes que satisfaçam as seguintes condições:

$\text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_1 > 0$

$\text{Prazo_Comunicação_Real} - \text{Prazo_Criticidade}_2 > 0$

6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

6.1 O nível de serviço indica a variação considerada aceitável pelo DPF dos indicadores de desempenho para a prestação dos serviços. O acordo de nível de serviço aqui descrito apresenta todos os indicadores que compreendem essa avaliação.

6.2 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela Auditoria de TIC, configuram-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sendo neste caso aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do contrato.

6.3 A tabela de verificação dos indicadores está apresentada a seguir:

Verificador	Finalidade	Fórmula	Limites	Pontos atribuídos pelo não atendimento
Percentual de incidentes comunicados fora do prazo	Agilidade de resposta e manutenção correta do ambiente	$\frac{(NI_{1_P_f} + NI_{2_P_f})}{(NI_{1_P_v} + NI_{2_P_v} + NI_{1_P_f} + NI_{2_P_f})} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	45
			50%-100%	60
Percentual de OS concluídas	Verificar a eficiência da	$\frac{(NOS_{1_P_f} + NOS_{2_P_f})}{(NOS_{1_P_v} + NOS_{2_P_v} + NOS_{1_P_f} + NOS_{2_P_f})} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30

fora do prazo	contratada		25%-50%	60
			50%-100%	90
Percentual de OS iniciadas fora do prazo	Verificar a adequação do quadro alocado pela empresa	$\frac{(NOS_1C_f + NOS_2C_f)}{(NOS_1C_v + NOS_2C_v + NOS_1C_f + NOS_2C_f)} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	60
			50%-100%	90

- 6.4 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela Auditoria de TIC, configuram-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sendo neste caso aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do contrato.
- 6.5 A não comunicação de incidentes e a glosa estabelecida em função dos pontos atribuídos pela falha no monitoramento não exime a empresa da responsabilidade civil pelos eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE.
- 6.6 Além da atribuição dos pontos apurados pelo descumprimento dos índices relacionados aos indicadores, a tabela abaixo mostra a pontuação atribuída por outras ocorrências e que contribuirão para soma total dos pontos para efeito de glosa no faturamento mensal.

Nº	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
71.	Permitir a presença de empregado sem crachá ou uniforme nos locais onde há prestação de serviço de interesse do Contratante.	A cada três ocorrências, no mês calendário	01
72.	Suspender ou interromper salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução das ordens de serviço.	Por ocorrência	20
73.	Atribuir ordem de serviço a empregado sem a qualificação técnica necessária para sua execução.	Por ocorrência	15
74.	Cumprir e/ou implementar as rotinas em desconformidade com a Política de Segurança do DPF.	Por ocorrência	05
75.	Cumprir e/ou implementar as rotinas em desconformidade com o Plano de Continuidade de TI do DPF.	Por ocorrência	05
76.	Não apresentar os relatórios consolidados de Ordens de Serviço e indicadores de forma a possibilitar a fiscalização dos serviços prestados.	Por dia de atraso	05
77.	Não criar e manter a documentação atualizada e completa sobre as configurações de rotinas, sistemas e equipamentos relacionados com o serviço em questão.	Por ocorrência	05
78.	Deixar de substituir empregado que apresente comportamento inadequado ao ambiente da CONTRATANTE (após comunicação).	Por dia	05
79.	Não manter controle das versões das aplicações instaladas nos equipamentos/sistemas relacionados ao serviço.	Por ocorrência	15
80.	Não solicitar a inclusão de arquivos/configurações importantes na rotina de backup.	Por ocorrência	15



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

ANEXO IX – do Termo de Referência

TERMO DE VISTORIA

Declaramos que a empresa _____,
CNPJ _____, aqui representado pelo seu responsável
Técnico, Sr(a) _____, vistoriou as dependências
_____ em Brasília-DF, e
tomou conhecimento de todas informações e condições locais, e do grau de dificuldade existente
para execução dos serviços objeto deste edital, sanando nesta data todas as dúvidas possíveis para
elaboração da proposta.

Nome completo do profissional: _____

Nº do CPF : _____

Assinatura do responsável técnico

Assinatura do representante do DPF
(indicação de nome e matrícula)



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

ANEXO X – do Termo de Referência

DECLARAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

A empresa _____, CNPJ _____, aqui representado pelo seu responsável, Sr(a) _____, declara estar de acordo que todas atividades, documentação e produtos desenvolvidos durante a execução dos serviços porventura contratados são de propriedade única e exclusiva do Departamento de Polícia Federal.

Assinatura do responsável pela empresa



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
 DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
 COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

ANEXO XI – do Termo de Referência

MODELO DE ELABORAÇÃO DE PROPOSTA

Identificação do fornecedor	
Razão Social da Empresa	
CNPJ	
Endereço	
Pessoa para contato	
Telefone para contato	

<i>Serviço</i>	<i>Quantidade Total anual (estimada)</i>	<i>Preço unitário (R\$)</i>	<i>Preço Total (R\$)</i>
Suporte e administração de rede de dados LAN, MAN e WAN	25.900 UDPFS-A		
Suporte e administração de banco de dados	21.100 UDPFS-B		
Suporte e administração do Gerenciamento de Mudanças	17.500 UDPFS-C		
Suporte e administração da Sustentação de Servidores	37.800 UDPFS-D		
Serviços de segurança da informação	19.600 UDPFS-E		
Serviços de administração da Operação	23.100 UDPFS-F		
Serviço de Consultoria Técnica de Informática	3.400 UDPFS-G		
Serviço de Suporte Técnico Especializado de Aplicativos	31.000 UDPFS-H		

OBS: a empresa deve preencher os campos apenas para os itens que deseja concorrer.

Observações:



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

ANEXO XII – do Termo de Referência

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº
PREGÃO Nº 01/2010-CTI/DPF**

DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

(Identificação completa do representante da licitante), como representante devidamente constituído de (Identificação completa da licitante ou do Consórcio) doravante denominado (Licitante/Consórcio), para fins do disposto no item (completar) do Edital (completar com identificação do edital), declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

(a) a proposta apresentada para participar da (identificação da licitação) foi elaborada de maneira independente (pelo Licitante/ Consórcio), e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer

outro participante potencial ou de fato da (identificação da licitação), por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(b) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar da (identificação da licitação) não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato da (identificação da licitação), por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(c) que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato da (identificação da licitação) quanto a participar ou não da referida licitação;

(d) que o conteúdo da proposta apresentada para participar da (identificação da licitação) não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato da (identificação da licitação) antes da adjudicação do objeto da referida licitação;

(e) que o conteúdo da proposta apresentada para participar da (identificação da licitação) não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante de (órgão licitante) antes da abertura oficial das propostas; e

(f) que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

_____, em ___ de _____ de _____

_____ (representante legal do licitante/ consórcio, no âmbito da licitação, com identificação completa)



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
 DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
 COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

ANEXO II – do Edital

QUANTITATIVOS E PREÇOS MÁXIMOS ADMITIDOS

<i>Serviço</i>	<i>Quantidade Total anual (estimada)</i>	<i>Unidade</i>	<i>Preço unitário</i>	<i>Preço Total</i>
			<i>(R\$)</i>	<i>(R\$)</i>
Item 01 - Suporte e administração de rede de dados LAN, MAN e WAN	19.425	UDPFS-A	64,562	1.254.116,85
Item 02 - Suporte e administração de banco de dados	15.825	UDPFS-B	86,99	1.376.580,35
Item 03 - Suporte e administração do Gerenciamento de Mudanças	13.125	UDPFS-C	82,20	1.078.929,25
Item 04 - Suporte e administração da Sustentação de Servidores	28.350	UDPFS-D	61,06	1.731.149,28
Item 05 - Serviços de segurança da informação	14.700	UDPFS-E	96,94	1.425.016,53
Item 06 - Serviços de administração da Operação	17.325	UDPFS-F	55,15	955.485,30
Item 07 - Serviço de Consultoria Técnica de Informática	2.550	UDPFS-G	111,72	284.886,00
Item 08 - Serviço de Suporte Técnico Especializado de Aplicativos	23.250	UDPFS-H	46,07	1.071.155,40
Valor Máximo total admitido para a Contratação				9.177.318,96



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ/DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

ANEXO III – do Edital

CONTRATO Nº XX/2009 CTI/DPF

MINUTA

CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM A UNIÃO FEDERAL, ATRAVÉS DA **COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL** E A EMPRESA **XXXXXXXXX XXXXXXXXX**, NA FORMA ABAIXO:

A **UNIÃO FEDERAL**, através da **COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL/MJ**, localizada no SPO (Setor Policial), Lote 07, Edifício 23, CEP: 70610-902, inscrita no CNPJ/MF 00394494/0080-30, neste ato representada por seu Coordenador, o Senhor **JOSÉ LUIZ POVILL DE SOUZA**, no uso de suas atribuições que lhe confere a Portaria nº 34, de 31/01/2008, ora designada **CONTRATANTE** e, a empresa **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** com sede na **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** CEP – **XXXXXX-XXX**, inscrita no CNPJ **XX.XXX.XXX/XXXX-XX**, designada **CONTRATADA** e representada pelo seu Diretor, o Sr. **XXXXXXXXX XXXXXXX XXXXXXXX**, portador da CI nº **XXXXXXXXX SSP/XX** e CPF Nº **XXX.XXX.XXX-XX**, residente e domiciliado em **XXXXXXXX-XX**, resolvem firmar, o presente CONTRATO, de acordo com o processo nº 08206.002715/2009-49 relativo ao Pregão Eletrônico com fundamento na Lei nº 8.666/93, de 21 de junho, suas alterações posteriores, Decreto 2.271/97, IN 02/2008 alterada pela IN 03/2009 SLTI/MPOG, Lei nº 10.520/2002, IN 04/2008 SLTI/MPOG, demais normas pertinentes e as seguintes cláusulas:



1. CLÁUSULA PRIMEIRA- DO OBJETO

1.1 - Contratação de serviços especializados na área de Tecnologia da Informação - TI, visando o atendimento das necessidades das Unidades Centrais do Departamento de Polícia Federal sediadas no Distrito Federal e da SR/DPF/DF - Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal no Distrito Federal, para a execução continuada de atividades de:

- Item 1: Suporte e administração de rede de dados local, metropolitana e de longa distância;
- Item 2: Suporte e administração de banco de dados;
- Item 3: Suporte e administração do gerenciamento de mudanças e capacidade;
- Item 4: Suporte e administração da sustentação de servidores;
- Item 5: Serviços de segurança da informação.
- Item 6: Serviços de administração da operação;
- Item 7: Serviço de consultoria técnica de informática;
- Item 8: Serviço de suporte técnico especializado de aplicativos – 2º nível;

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

2.1 – Os serviços estão detalhados no Anexo I do Edital (Termo de Referência), o qual é parte integrante deste Contrato.

CLAUSULA TERCEIRA – DO PRAZO E LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 – O início da prestação dos serviços se dará em 10 (dez) dias úteis da assinatura do contrato, preferencialmente no primeiro dia do mês mais próximo. Caso não seja possível será calculado, para efeitos de pagamentos, o valor proporcional a trinta dias no primeiro mês de prestação dos serviços. Poderá ser autorizado o início da prestação dos serviços em prazo menor se a CONTRATADA declarar estar inteiramente apta à assunção plena dos serviços.

3.2 – A execução das ordens de serviço deverá ser realizada nas dependências da CONTRATANTE. Não há obrigatoriedade de manter os profissionais necessários para execução dos serviços nas dependências da CONTRATANTE em tempo integral. Esta decisão cabe à empresa CONTRATADA que deverá observar os prazos de início (conforme criticidade) e fim das atividades, alocando o pessoal da forma mais conveniente para o atendimento das demandas.



3.3 – O atendimento presencial será realizado nas dependências do Departamento de Polícia Federal nos seguintes endereços:

- a) Sede da Polícia Federal
SAS Quadra 6 , Lote 09/10
CEP : 70.037-900 – BRASILA/DF
- b) Complexo de Prédios abrigando a SR/DF, o INC, o INI, a CTI e demais unidades
SAIS Quadra 07 , lote 23
CEP: 70.610-200 – BRASILIA/DF
- c) Academia Nacional de Polícia (ANP)
Rodovia DF 001 (Estrada Parque do Contorno), Km 02, Setor Habitacional Taquari,
Lago Norte
CEP: 71.559-900 – BRASLIA/DF
- d) DIP, CGCSP, CGPRE
EQSW 103/104 Lote 01 Bloco A e B, Sudoeste
CEP: 70.670-350 – BRASILIA /DF
- e) Coordenação de Aviação Operacional (Demanda considerada em conjunto com a CTI que emitirá as Ordens de Serviços necessárias)
- f) Aeroporto Internacional de Brasília
Setor de Hangares, lotes 13 e 14, Lago Sul
CEP: 71608-900 - Brasília, DF

3.4 – Eventualmente, poderá ser solicitado atendimento presencial em outros locais, visando apoiar atividades da CONTRATANTE, como em exposições, fiscalizações, seminários e outros.

3.5 – Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convir.

3.6 - Relativamente às Unidades SR/DPF/DF, CAOP, ANP, DIP, CGCSP e CGPRE, foram declaradas, por intermédio de Laudos de Avaliação Ambiental, áreas perigosas em razão de armazenamento de munições, pólvora, explosivos, produtos químicos, inflamáveis, agentes biológicos e equipamentos de raio X.



CLÁUSULA QUARTA – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

4.1 – Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de desempenho e qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução e operação dos serviços e gestão de seus recursos humanos.

4.2 – Os serviços serão demandados através de ordens de serviço automatizadas que devem obrigatoriamente seguir fluxo de aprovação. Essas ordens de serviço devem conter no mínimo:

- Descrição detalhada do serviço a ser executado;
- Grau de criticidade da tarefa a ser executada, conforme especificações dos serviços (Anexos de I a VI);
- Complexidade da atividade (Baixa, média e alta);
- Mensuração em UDPFS (tipos A a G, conforme serviço envolvido).
- Prazo para o final de execução;
- Autorização do gestor responsável da CONTRATANTE;
- Aceitação do gestor responsável da CONTRATANTE, atestando a efetiva execução do serviço.
- Data e horário efetivo de finalização (a ser preenchido no momento de aceitação).

4.3 – O sistema automatizado de gerência de Ordens de Serviço, atendendo a esses requisitos mínimos deve ser disponibilizado pela empresa CONTRATADA. Este sistema deve suportar todo fluxo automatizado de aprovação e aceite das ordens.

4.4 – Ao final de cada mês a empresa deverá fornecer ao DPF arquivo eletrônico, em formato definido posteriormente pela CONTRATANTE, com a exportação de todas as ordens de serviço abertas e executadas naquele período.



4.5 – O pagamento mensal será calculado no somatório das ordens de cada serviço, levando-se em conta os fatores de ponderação de complexidade apresentados anteriormente e descontando-se as glosas aplicáveis.

4.6 – A presente contratação não envolve mão-de-obra com dedicação exclusiva.

CLÁUSULA QUINTA – ENTREGA E INSTALAÇÃO

5.1 - O prazo e o local de execução dos serviços estão discriminados nos anexos de IA a IF para cada lote.

CLÁUSULA SEXTA - NÍVEIS DE SERVIÇO E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

6.1 - Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

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

6.3 - A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE até o segundo dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.

6.4 - Indicadores de níveis de serviço – os serviços prestados serão medidos com base em indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados a fórmulas de cálculo específicas, e deverão ser executados pela CONTRATADA de modo a alcançar as respectivas metas exigidas.



6.5 - Os níveis de serviços e critérios de aceitação estão estabelecidos nos anexos do Termo de Referência.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA REQUISIÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 - A Contratada deverá utilizar os canais de comunicação propostos pelo DPF para o seu relacionamento com a Contratante ou com empresa por ele designada quando este relacionamento se fizer necessário durante a execução dos serviços.

7.2 - A requisição para a prestação dos serviços deverá ser solicitada por intermédio de Sistema de Gestão de *Service Desk*, ou mediante documentos oficiais, devendo estes serem registrados obrigatoriamente no referido Sistema.

7.3 - Uma vez solicitado o serviço, a CONTRATADA deverá alocar, imediatamente, o profissional competente, de acordo com os serviços definidos no TR, o qual deverá ter sido aprovado, previamente, pelo fiscal do contrato designado pela CONTRATANTE, nos termos do art. 67 da Lei no 8.666/93.

7.4 - Nos casos de serviços cujos prazos de atendimento não estejam formalizados em acordos de nível de serviço, a Contratada deverá apresentar prazo para execução da atividade em até 1 dia útil.

CLÁUSULA OITAVA - DA HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1 - Os serviços prestados serão avaliados e homologados, até o 10º dia útil do mês subsequente ao de sua prestação, na reunião de entrega e análise do relatório gerencial mensal. A CONTRATADA deverá apresentar os níveis de serviço alcançados bem como as justificativas pelo não atendimento, caso existam. Todas essas informações, assim como eventuais melhorias a serem implementadas deverão constar do termo de homologação.

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1 – Compete à empresa CONTRATADA, a execução das atividades na forma estipulada no Termo de Referência, Edital e Contrato.

9.2 – Responsabilizar-se integralmente pela execução das atividades contratadas, nos termos da legislação vigente, de modo que sejam realizados com esmero e perfeição, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, obedecendo às normas e rotinas da CTI/DPF, em especial as que digam respeito à segurança, à confiabilidade e à integridade.



9.3 – Comprovar por meio de carta de apresentação, as condições contratuais quanto à habilitação e qualificação profissional dos seus empregados alocados na execução dos serviços, no início da execução do contrato e nos demais ingressos de funcionários da CONTRATADA na prestação de serviços à CONTRATANTE.

9.4 – Empregar, na execução dos serviços, pessoal devidamente qualificado, na forma preestabelecida no Edital e seus anexos.

9.5 – Fornecer crachá de identificação e uniforme com identificação da CONTRATADA, de uso obrigatório para ter acesso às dependências da CONTRATANTE, na vigência do contrato. A CONTRATANTE poderá fornecer, a seu critério, crachá de identificação.

9.6 – Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela CTI/DPF quanto à execução das atividades previstas.

9.7 – Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual, para o gerenciamento dos serviços técnicos e gestão administrativa do contrato, com poderes de representante legal para tratar dos assuntos relacionados ao contrato junto à CONTRATANTE sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

9.8 – Iniciar a execução dos serviços contratados, na forma e prazos previstos no Edital (e seus anexos) e no contrato, informando em tempo hábil qualquer motivo impeditivo ou que a impossibilite de assumir as atividades conforme o estabelecido.

9.9 – Realizar às suas expensas, na forma da legislação pertinente, os exames médicos necessários tanto na admissão como durante a vigência do contrato de trabalho e na demissão de seus empregados.

9.10 – Prever e prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção, mesmo que seja por motivos de férias, descanso semanal, licenças, faltas ao serviço, demissões e outros análogos, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente.

9.11 – Substituir, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir da notificação da CONTRATANTE, pessoal que apresente comportamento inadequado.

9.12 – Relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer situação que caracterize descumprimento das obrigações constantes do Termo de Referência.

9.13 – Prestar os esclarecimentos pertinentes ao objeto do contrato quando forem solicitados pela CONTRATANTE no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

9.14 – Arcar com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregador, apresentando mensalmente à CTI/DPF



os documentos solicitados, referentes à força de trabalho alocada às atividades objeto do contrato, sem a qual, não serão liberados os pagamentos das faturas apresentadas à CTI/DPF para liquidação.

9.15 – Responsabilizar-se por quaisquer acidentes que venham a ser vítimas os seus empregados quando em serviço, por tudo quanto às Leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e demais exigências legais para o exercício das atividades.

9.16 – Comunicar, de forma detalhada, toda e qualquer ocorrência de acidentes verificada no curso da execução contratual.

9.17 – Responder por perdas ou danos que vier sofrer a CONTRATANTE ou terceiros, em razão de ação ou omissão dolosa ou culposa da CONTRATADA ou de seus prepostos, quando nas suas dependências, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

9.18 – Arcar com o ônus resultante de qualquer ação, demanda, custo ou despesa decorrente de contravenção, seja por culpa da CONTRATADA ou de quaisquer de seus profissionais indicados ou prepostos, obrigando-se igualmente, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigida por força da lei, ligadas ao cumprimento do contrato a ser firmado;

9.19 – Manter durante a vigência do Contrato as condições de habilitação para contratar com a Administração Pública, apresentando sempre que exigido os comprovantes de regularidade fiscal e trabalhista, no prazo de 72 (setenta e duas) horas a partir da solicitação do CONTRATANTE.

9.20 – A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do DPF, não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade quanto à execução dos serviços.

9.21 – Elaborar e apresentar à CONTRATANTE, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços Executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços, como o quantitativo por categoria dos serviços prestados, bem como outros relatórios relacionados ao Contrato, solicitados pela CONTRATANTE.

9.22 – Monitorar a qualidade dos produtos gerados e serviços prestados, com base em avaliação dos próprios usuários.

9.23 – Encaminhar expediente à CTI/DPF, informando os nomes dos técnicos que estão autorizados a executar as atividades contratadas.



9.24 – Fiscalizar o cumprimento do objeto do contrato, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes, fiscalização essa que se dará independentemente da que será exercida pela CTI/DPF.

9.25 – Manter durante toda a vigência do contrato os profissionais a ele alocados com as competências e certificações exigidas nas descrições dos serviços, bem como capacitá-los nas tecnologias que eventualmente venham a ser utilizadas durante sua execução. Tal qualificação sempre que exigida pela CTI/DPF, deverá ser comprovada por currículos e certificados oficiais.

9.26 – Manter os seus empregados informados quanto às normas disciplinares da CONTRATANTE, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização, manutenção e a segurança das instalações, bem como à salvaguarda de documentos considerados sigilosos.

9.27 – Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura ocasionar a CTI/DPF, ou a terceiros, durante a execução dos serviços, podendo a CTI/DPF descontar o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos.

9.28 – Manter os seus empregados atualizados tecnologicamente, promovendo os treinamentos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços contratados em regime de excelência, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

9.29 – Manter os seus funcionários qualificados nas ferramentas, metodologias, processos e tecnologias utilizados pela CONTRATANTE durante toda a vigência do Contrato

9.30 – A CONTRATANTE, para todos os efeitos de aplicação das Leis nos 9.609/98 e 9.610/98 e regulamentos correlatos, deverá ser a única proprietária de licença para utilização dos programas de computador, projetos de arquitetura de redes, projetos de segurança da informação, artefatos desenvolvidos pela CONTRATADA para a CONTRATANTE, assim como toda a documentação técnica relativa ao objeto contratado, devendo esta, para tanto:

- a) Ceder à CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, o direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos/mantidos, logo após os seus recebimentos definitivos.
- b) Entregar o projeto, suas especificações técnicas, documentação, códigos-fonte dos programas e todos os produtos gerados na execução do contrato em mídia a ser definida pelo DPF, logo após os seus recebimentos definitivos.



c) Ceder à CONTRATANTE, nos termos do artigo 111 da Lei no 8.666/93, c/c o art. 4o da Lei no 9.609/98, o direito patrimonial, a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas e resultados produzidos em consequência dos serviços, entendendo-se por resultados, quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, fluxogramas, listagens de programas de computador (fonte ou executável) e documentação didática, em papel e em mídia eletrônica, sem ônus.

9.31 – Os produtos originados do contrato não poderão, em hipótese alguma, ser cedidos, copiados e utilizados sem autorização prévia da CONTRATANTE.

9.32 – É vedada a comercialização ou veiculação de publicidade direta ou indireta relacionada aos serviços prestados, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.

9.33 – Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todos os assuntos de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, devendo orientar seus empregados a guardar inteiro sigilo das informações e/ou conhecimento.

9.34 – Tratar todo e qualquer projeto de arquitetura de redes, de segurança da informação e sistemas de informação desenvolvidos, incluindo sua documentação técnica, de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da CONTRATANTE, sob as penas da Lei, mesmo após o término do contrato, conforme preceitua o § 2o do artigo 2o da Lei no 9.609, de 19 de fevereiro de 1998.

9.35 - Disponibilizar ao Fiscal de Contrato, quando do início da execução dos serviços, termo de sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, assinado pelo representante legal do fornecedor e seus empregados diretamente envolvidos na contratação.

9.36 – Providenciar a emissão e assinatura do termo de sigilo sempre que houver alteração no quadro de prestadores de serviço da CONTRATADA.

9.37 – Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando a política de gestão de identidades da CONTRATANTE.



9.38 – Assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional disponibilizada pela CTI/DPF não poderá ser utilizada para fins particulares, e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço da CTI/DPF ou acessado a partir dos seus equipamentos poderão ser auditadas.

9.39 – Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos deste TR de acordo com os níveis de serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE.

9.40 – Observar e seguir, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança da informação implementados no ambiente de TI do CONTRATANTE.

9.41 – Manter, no local dos serviços, um Diário de Ocorrências em que conste a assinatura do Preposto nos registros de eventuais ocorrências diárias relativas à execução dos trabalhos.

9.42 – Tomar todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie forem vítimas os seus empregados, no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CTI/DPF.

9.43 – A seleção, a designação e a manutenção do quadro de profissionais alocados ao contrato são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

9.44 – Manter com vínculo empregatício, atendendo as legislações trabalhistas em vigor, todos os profissionais constantes do seu quadro permanente, que estejam dedicados à execução dos serviços contratados.

9.45 – Encaminhar, no início da execução do contrato e quando houver qualquer alteração no quadro de funcionário da CONTRATADA, carta de apresentação contendo os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional de todos os seus empregados alocados na execução de serviços no CONTRATANTE.

9.46 – Comunicar a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 3 (três) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do DPF, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

9.47 – Manter, durante toda a execução do contrato, a compatibilidade com as obrigações assumidas em relação a todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratar com a Administração Pública, apresentando, sempre que solicitado, os comprovantes de regularidade fiscal. O não atendimento do disposto neste subitem enseja a rescisão unilateral do contrato objeto desta licitação por parte da administração.



9.48 – O PAGAMENTO referente ao contrato objeto desta licitação ficará condicionado à comprovação, por parte da contratada, da manutenção de todas as condições de habilitação, aí incluídas a regularidade fiscal para com o FGTS e a Fazenda Federal, com o objetivo de assegurar o cumprimento do art. 2º da Lei nº 9.012/95 e arts. 29, incisos III e IV, e 55, inciso XIII, da Lei nº 8.666/93.

9.49 – Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião com uma equipe de técnicos da CONTRATANTE para alinhamento de expectativas contratuais. A CONTRATANTE fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta de reunião.

9.50 – Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para a CONTRATANTE, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados.

9.51 – Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados à execução dos serviços.

9.52 – Cumprir a legislação trabalhista, previdenciária e social dos profissionais alocados, inclusive no que se refere à jornada de trabalho e ao pagamento de salário no prazo legal.

9.53 – Arcar com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregador, apresentando mensalmente à CONTRATANTE a comprovação de recolhimento do FGTS e INSS, referente à força de trabalho alocada a prestação dos serviços, objeto do contrato, sem a qual, não serão liberados os pagamentos das faturas apresentadas à liquidação.

9.54 – Pagar todos os impostos e taxas devidas sobre as atividades prestadas a CTI/DPF, bem como as contribuições à previdência social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e acidentes de trabalho, emolumentos, quaisquer insumos e outras despesas diretas e indiretas que se façam necessárias à execução dos serviços contratados. Manter ainda rigorosamente em dia todas as obrigações devidas aos funcionários previstas no Acordo Coletivo de Trabalho em vigor. A não comprovação de qualquer dos pagamentos impedirá a CONTRATANTE do pagamento da fatura até a regularização completa de todas as obrigações devidas. O descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS ensejarão o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis.

9.55 – Conceder aos seus empregados os benefícios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais.



9.56 – Responsabilizar-se por quaisquer acidentes que venham a ser vítimas os seus empregados quando em serviço, por tudo quanto as leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e demais exigências legais para o exercício das atividades.

9.57 – Indenizar a CTI/DPF nos casos de danos, prejuízos, avarias ou subtração de seus bens ou valores, bem como por acesso e uso indevido a informações sigilosas ou de uso restrito, quando tais atos forem praticados por quem tenha sido alocado à execução do objeto do contrato, desde que devidamente identificado.

9.58 – Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito, em todos os locais que estão sendo realizados os serviços.

9.59 – Realizar às suas expensas, na forma da legislação pertinente, os exames médicos necessários, na admissão, durante a vigência do contrato de trabalho e na demissão de seus empregados.

9.60 – Disponibilizar sistema automatizado de gerência de Ordens de Serviço, atendendo aos requisitos mínimos elencados no item 9 - Modelo de Execução do Contrato, contido no Anexo I – Termo de Referência. Este sistema deve suportar todo fluxo automatizado de aprovação e aceite das ordens.

9.61 – Ao final de cada mês a empresa deverá fornecer ao DPF arquivo eletrônico, em formato definido posteriormente pela CONTRATANTE, com a exportação de todas as ordens de serviço abertas e executadas naquele período.

9.62 – A CONTRATADA deverá obrigatoriamente registrar todas as tarefas realizadas para o atendimento dos chamados no SGSD e base de conhecimento disponibilizado pela CONTRATANTE e bases constituídas em razão da execução dos serviços.

9.63 – Acompanhar as evoluções tecnológicas da CONTRATANTE, mediante eventual adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus SGSD e base de conhecimento por outro que a CONTRATANTE venha a adotar.

9.64 – Encaminhar, mensalmente, ao CONTRATANTE todas as faturas dos serviços prestados.

9.65 – Reportar imediatamente ao responsável designado pela CONTRATANTE qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE



10.1 – Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências das condições e preços pactuados do contrato.

10.2 – Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências, aos equipamentos de TI, aos softwares e à base de conhecimento quando necessários para a execução dos serviços, respeitando as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações.

10.3 – Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela CONTRATADA por meio de seu preposto.

10.4 – Fiscalizar e fixar prazo para correção dos serviços prestados, notificando por escrito, à CONTRATADA sobre quaisquer falhas e eventuais imperfeições na execução dos serviços.

10.5 – Avaliar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados. Essa atribuição deverá ser exercida pelo Fiscal de Contrato designado pela CONTRATANTE.

10.6 – Abrir processo administrativo, no caso de descumprimento contratual pela CONTRATADA.

10.7 – Disponibilizar local adequado e os meios materiais necessários para a execução dos serviços nas dependências da CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO

11.1 - O contrato terá vigência de doze meses a contar da data de assinatura, com eficácia a partir da publicação do extrato no D.O.U, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, com vistas a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, limitadas a 60 (sessenta) meses, conforme disposto no art. 57, inciso II da Lei nº 8.666/1993.

11.2 - A previsão de prorrogação contratual na se reveste em direito subjetivo do contratado, conforme disposto no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993.

Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação serão eliminados como condição para a renovação.

11.3 - No momento da prorrogação contratual, o DPF irá assegurar-se de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação.

11.4 - O DPF não renovará o contrato quando os preços estiverem superiores aos estabelecidos como limites pelas Portarias do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, admitindo-se a negociação para redução de preços.



11.5 - O DPF não renovará o contrato quando a contratada tiver sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou do próprio órgão contratante, enquanto perdurarem os efeitos decorrentes de tal ato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA- DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

12.1 – Deve a CONTRATADA:

- a) Credenciar junto ao CONTRATANTE, seus profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos e equipamentos, bem como aqueles que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências do CONTRATANTE;
- b) Identificar qualquer equipamento da empresa que venha a ser instalado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.;
- c) Fazer com que seus funcionários mantenham sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, inclusive com a assinatura de termo de responsabilidade e manutenção de sigilo próprio;
- d) Não permitir que dados ou informações do CONTRATANTE a qual tenha acesso a CONTRATADA ou seus colaboradores, seja retirado das dependências do CONTRATANTE, não importando o veículo em que estes se encontrem, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros;
- e) Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE;
- f) Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE;
- g) Comunicar com antecedência mínima de 3 (três) dias ao CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOS REQUISITOS DE VIDA PREGRESSA DOS FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA



13.1 - Os funcionários da CONTRATADA que participarem dos serviços objeto desta contratação, deverão ter procedimento irrepreensível e idoneidade moral inatacável, que serão aferidos por meio de avaliação da vida pregressa e investigação social procedida pela Polícia Federal, sempre que a CONTRATANTE julgar necessário. Quando solicitada, a CONTRATADA, deverá apresentar, em até 2 (dois) dias úteis, os seguintes documentos complementares destes funcionários:

- a) Cópia do comprovante da residência atual (água, luz, telefone, contracheque etc);
- b) Certidões negativas dos órgãos de distribuição da(s) cidade(s) na(s) qual(is) o funcionário tenha residido nos últimos cinco anos, abrangendo os feitos cíveis, criminais, de protestos de títulos, de interdição e de tutelas;
- c) Certidões negativas cíveis e criminais da Justiça Federal da(s) cidade(s) na(s) qual(is) o candidato tenha residido nos últimos cinco anos.

13.2 - A desaprovação pela CONTRATANTE de empregado da CONTRATADA será justificada formalmente pelos antecedentes do mesmo ou por deficiência técnica.

13.3 - A CONTRATADA deverá encaminhar carta de apresentação contendo os dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos funcionários alocados para atender ao contrato quando do início da execução do contrato e sempre que solicitado pela Administração.

CLÁSULA DÉCIMA QUARTA - DIREITO PATRIMONIAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL

14.1 - A CONTRATADA cederá o CONTRATANTE o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência desta licitação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA- DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL

15.1 – A transferência de conhecimento para a CONTRATANTE, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizado, sem ônus adicionais para a



CONTRATANTE, conforme Plano de Transferência de Conhecimento fornecido pela CONTRATADA, em eventos específicos de transferência de conhecimento, preferencialmente em ambiente disponibilizado pela CONTRATADA, e baseado em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela CONTRATANTE.

15.2 – A CONTRATADA deverá descrever a metodologia, conforme o Plano de Transferência de Conhecimento, que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE e da nova CONTRATADA, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos ou a usuários finais.

15.3 – Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA GARANTIA CONTRATUAL

16.1 – Para a execução das obrigações assumidas, o Departamento de Polícia Federal exigirá da empresa vencedora que em até 10 (dez) dias após a assinatura do Contrato, a prestação de garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do seu valor total, em uma das modalidades previstas no art. 56 da Lei nº 8.666/93, que será liberada ou restituída somente após o término da vigência contratual e desde que não haja pendências;

16.2 – O valor da garantia poderá ser utilizado para corrigir as imperfeições verificadas na execução dos serviços, bem como nos casos decorrentes de inadimplemento contratual e de indenização por danos causados ao patrimônio da União ou de terceiros;

16.3 – O valor da garantia se reverterá em favor do DPF, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da Contratada, sem prejuízo das perdas e danos por ventura verificados.

16.4 – Havendo interesse em estender a vigência contratual, o DPF exigirá reforço da garantia.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA



17.1 - O valor total estimado do Contrato é de R\$ X.XXX.XXX,XX (XXXXXX XXXXXX XXXXXXXXX), sendo seu valor mensal estimado em R\$ XX.XXX,XX. As despesas com sua execução correrão a cargo da CONTRATANTE, à conta do Orçamento Geral da União para os exercícios de 2010, a cargo da Coordenação de Tecnologia da Informação do Departamento de Polícia Federal, programa de trabalho nº 06.122.0750.2000.0001, elemento de despesa nº 3390.39.57, fonte nº 100, Gestão/Unidade 0001/30108, através da Nota de Empenho nº 2010NEXXXXXXX.

17.2 – No exercício seguinte, subordinado à disponibilidade orçamentária, as despesas autorizadas para este Contrato, correrão à conta de créditos e empenhos específicos que serão indicados por meio de Termo Aditivo ou Apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO PAGAMENTO E NÍVEIS DE SERVIÇO

18.1 – O pagamento será efetuado à empresa, no prazo de até 30 (trinta) dias contados a partir da data de apresentação das Notas Fiscais/Faturas que deverá conter o detalhamento dos serviços executados, observado Art. 40 Inc. XIV, “a” da Lei 8.666/1993. As Notas Fiscais / Faturas serão pagas após serem devidamente atestadas pelo Fiscal, designado em documentação própria, podendo o Departamento de Polícia Federal descontar eventuais multas que tenham sido impostas à empresa e que tenham excedido o valor da garantia.

18.2 – Será procedida consulta “ON LINE” junto ao SICAF antes de cada pagamento a ser efetuado à Contratada, para verificação da situação da mesma relativa às condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

18.3 – Nenhum pagamento será efetuado à contratada enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de aplicação de penalidade ou inadimplência decorrentes do presente processo.

18.4 – As Notas Fiscais/Faturas contendo incorreções serão devolvidas à empresa, no prazo máximo de até cinco dias úteis, com as razões da devolução apresentadas formalmente, para as devidas retificações.

18.5 – Nota Fiscal/Fatura deverá vir acompanhada dos relatórios de que tratam o item 12.17 do Anexo I - Termo de Referência, sendo condição necessária para o ateste dos serviços para fins de pagamento pelo DPF;

18.6 – A empresa Contratada deverá indicar na Nota Fiscal/Fatura o número do Contrato firmado com o Departamento de Polícia Federal;



18.7 – Cada Nota Fiscal/Fatura deve referir-se, preferencialmente, ao período compreendido entre o 1º e o último dia de cada mês;

18.8 – O Contratante poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela Contratada, conforme item 17.1;

18.9 – As ordens de serviço serão definidas com prazo máximo de 30 dias. Caso a atividade exija um tempo maior de execução, deverá ser dividida em ordens de serviço com duração menor. Cada ordem de serviço deverá especificar os produtos ou atividades entregáveis, permitindo sua fiscalização e ateste.

18.10 – O valor do pagamento será calculado com base no somatório das ordens de serviço executadas, levando-se em conta os fatores de ponderação de complexidade, descontadas as glosas, conforme gradação estabelecida neste Edital e seus anexos. Para cada inadimplemento foram atribuídos pontos devidos. A CONTRATADA sofrerá glosa de 1% (um por cento), sobre o valor da fatura mensal, a cada 15 pontos devidos.

18.11 – Consideram-se ordens de serviço executadas aquelas cujos aceites sejam efetivados até o último dia do mês de faturamento.

18.12 – A cada mês será descontado o percentual total de redução a título de glosa, limitado a 15% (quinze por cento) do valor da fatura. Caso o valor apurado para desconto ultrapasse este limite, o desconto restante será efetivado nas próximas faturas.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - REAJUSTE DO CONTRATO

19.1 – Os preços contratados serão fixos e irrealizáveis, exceto na hipótese de haver prorrogação de vigência contratual, mediante negociação entre as partes, tendo como limite máximo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA , nos termos da Lei.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DOS ENCARGOS MORÁTORIOS

20.1 - Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes formulas:

$$I=(TX/100)$$

365

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

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

20.2 - O presente critério aplica-se aos casos de compensações financeiras por eventuais atrasos de pagamentos e aos casos de descontos por eventuais antecipações de pagamento. No caso de prorrogação do contrato, o DPF deverá exigir reforço da garantia.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA FISCALIZAÇÃO

21.1 – A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por servidor designado na condição de Fiscal do Contrato, o qual deverá:

- a) Manter registro de aditivos;
- b) Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
- c) Manter registro de ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando todas as ações necessárias para a regularização das faltas ou defeitos;
- d) Receber, atestar e autorizar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços, para fins de pagamento;
- e) Comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal/Fatura;
- f) Promover as fiscalizações Inicial, Diária, Mensal e Especial, constantes na Instrução Normativa nº 02/2008 e nº 04 – MPOG.
- g) Encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual.

21.2 – O fiscal comunicará, por escrito, as deficiências porventura verificadas no fornecimento, para imediata correção, sem prejuízo das sanções e glosas cabíveis.

21.3 – A fiscalização de que trata esta Cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA quanto aos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato ou, ainda, resultante de



imperfeições técnicas, vício redibitório ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior. A ocorrência de qualquer dessas hipóteses não implica em co-responsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes, conforme dispõe o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

21.4 – A CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, a prestação do serviço, se em desacordo com o Contrato.

21.5 – Quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto do Contrato deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA.

21.6 – O Fiscal anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com o fornecimento dos materiais, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;

24.7 – Caberá à CONTRATADA a designação formal de um preposto para representá-la, em tempo integral, nas dependências do CONTRATANTE, para exercer a supervisão e controle do pessoal, inclusive quanto ao cumprimento da jornada de trabalho, respondendo por todos os atos e fatos gerados ou provocados pelos seus colaboradores.

CLÁSULA VIGÉSIMA QUINTA – DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

25.1 – A Contratada tem direito ao equilíbrio econômico-financeiro do contrato, procedendo-se à revisão do mesmo a qualquer tempo, desde que ocorra fato imprevisível ou previsível, porém com conseqüências incalculáveis, que onere ou desonere excessivamente as obrigações pactuadas no presente instrumento;

25.2 – A Contratada, quando for o caso, deverá formular à Administração requerimento para a revisão do contrato, comprovando a ocorrência de fato imprevisível ou previsível, porém com conseqüências incalculáveis, que tenha onerado excessivamente as obrigações contraídas por ela.

25.2.1 – a comprovação será feita por meio de documentos, tais como: lista de preço de fabricante, notas fiscais de aquisição de matérias-primas, de transporte de mercadorias, alusivas à época da elaboração da proposta e do momento do pedido de revisão do contrato.

25.2.2 – junto com o requerimento, a contratada deverá apresentar planilhas de custos comparativa entre a data de formulação da proposta e do momento do pedido de revisão do contrato, evidenciando o quanto o aumento de preços ocorrido repercute no valor total pactuado.



25.2.3 – A Administração reconhecendo o desequilíbrio econômico-financeiro, procederá à revisão do contrato.

25.3 – Independentemente de solicitação a administração poderá convocar a contratada para negociar a redução dos preços, mantendo o mesmo objeto cotado, na qualidade e nas especificações indicadas na proposta, em virtude da redução dos preços de mercado;

25.4 – As alterações decorrentes da revisão do contrato serão publicadas no Diário Oficial da União.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

26.1 - Sem prejuízo da aplicação de redutores nas Notas Fiscais / Faturas, referentes ao descumprimento dos acordos de níveis de serviços, previstos neste instrumento, os casos de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas sujeitará a CONTRATADA às sanções prevista na legislação específica, podendo a Administração, garantidas a prévia defesa, aplicar as seguintes sanções:

26.1.1 - Advertência, que deverá ser feita através de notificação por meio de ofício, mediante contra-recibo do representante legal da contratada, estabelecendo prazo para cumprimento das obrigações assumidas;

26.1.2 Multa de 0,2% (zero vírgula dois por cento), por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, até o 30º (trigésimo) dia, sem prejuízo das demais penalidades;

26.1.3 - Multa de 0,4% (zero vírgula quatro por cento), por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, após o 30º (trigésimo) dia, limitada ao percentual de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais penalidades;

26.1.4 - Multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação, incidente no caso de inexecução total;

26.1.5 - No caso de atraso de entrega ou inexecução do contrato superior a 90 (noventa) dias, poderá a Administração rescindir o contrato, sem prejuízo das penalidades previstas na Lei de Licitações;

26.1.6 - No descumprimento parcial das obrigações, o valor da multa será calculado de forma proporcional ao inadimplemento.



26.2 - A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia ou do pagamento eventualmente devido pela CTI/DPF ou, ainda, quando for o caso, cobrado judicialmente.

26.3 - As penalidades previstas poderão ser suspensas no todo ou em parte, quando o atraso no cumprimento das obrigações for devidamente justificado pela empresa contratada, por escrito, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis e aceito pela CTI/DPF.

26.4 - Poderá ser aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação e, ainda, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais sanções cabíveis, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, o licitante que não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal.

26.5 - As sanções serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, no caso de suspensão do direito de licitar, o licitante deverá ser descredenciado, por igual período, sem prejuízo das multas previstas no Edital, no Contrato e das demais cominações legais.

26.6 - A multa aplicada após regular processo administrativo deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela contratante.

CLÁSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - DA RESCISÃO

27.1 - A inexecução total ou parcial do futuro contrato ensejará a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80, da Lei nº 8.666/93, e suas alterações.

No caso de rescisão contratual, serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

27.2 - A rescisão do contrato a ser assinado poderá ser:

27.2.1 - Determinada por ato unilateral da CONTRATANTE, na ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos I a XII e XVII, do art. 78, da Lei nº 8.666/93;

27.2.2 - Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo, desde que haja conveniência para a CONTRATANTE; ou



27.2.3 - Judicial, nos termos da legislação.

27.2.4 - Rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

27.3 - O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela contratada deverá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções, podendo ser concedido para regularização na forma prevista no art. 34-A da IN 02/2008 SLTI/MPOG.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

28.1 - O presente CONTRATO poderá ser alterado na ocorrência de qualquer das hipóteses previstas no art. 65 da Lei nº 8.666/93, desde que haja interesse da CONTRATANTE, com a apresentação das devidas e adequadas justificativas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DA VINCULAÇÃO À PROPOSTA

29.1 - O presente contrato fundamenta-se na lei 8.666/93;

29.2 - O presente contrato vincula-se aos termos relativo ao Pregão Eletrônico, constante no processo nº 08206.002715/2009-49 e à proposta da CONTRATADA;

29.3 - Serão partes integrantes deste Contrato, independentemente de transcrição:

29.3.1 – Anexo I – Edital, Termo de Referência e seus anexos;

29.3.2 – Anexo II - Proposta apresentada pela CONTRATADA.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA – DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

30.1 - A execução deste contrato, bem como os casos nele omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhes, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de direito privado, na forma do art. 54 da Lei n.º 8.666/93, combinado com o inciso XII do art. 55 do mesmo diploma legal.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA - DISPOSIÇÕES GERAIS

31.1 - A CONTRATANTE poderá, excepcionalmente, solicitar a execução dos serviços em dias, horários e locais distintos dos estabelecidos nas especificações técnicas, desde que a necessidade seja comunicada previamente à CONTRATADA e limitada ao Distrito Federal.



31.2 - É vedada a subcontratação de outra empresa para a execução dos serviços, objeto desta contratação.

31.3 - A empresa CONTRATADA deverá encaminhar ao responsável pela fiscalização do contrato Termo de Confidencialidade de todos os seus funcionários que prestam serviço na CONTRATANTE e seus órgãos integrantes.

31.4 - O Termo de Confidencialidade deverá conter os dados abaixo, de acordo com a Lei nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1998, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, sua comercialização no País, e dá outras providências; e demais legislação aplicável.

31.5 - Nome do prestador, nº da RG; Órgão Expedidor; CPF; domicílio; cargo; timbre da empresa contendo CNPJ e nº do contrato a que se refere.

31.6 - Compromisso de manter o completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, materiais, pormenores, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamento de que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a ser confiada em razão da participação, na elaboração do serviço prestado, não podendo, sob qualquer pretexto, reproduzir, divulgar, ceder, dar conhecimentos a terceiros, sem anuência expressa da CONTRATANTE, sob as penas da Lei, mesmo após o término do contrato.

31.7 - Compromisso de garantir que as soluções tecnológicas que compõem os serviços fornecidos não infrinjam quaisquer patentes, direitos autorais ou segredos industriais, responsabilizando-se pelos prejuízos, inclusive honorários advocatícios – custas e despesas processuais ou quaisquer despesas ou ônus decorrentes de ação judicial ou processo contra a CONTRATANTE.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA – DA PUBLICAÇÃO

32.1 - O presente Contrato será publicado, em resumo, no DOU, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data, ocorrendo às despesas com a publicação por conta da Administração.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA – DO FORO

33.1 – As questões decorrentes da execução deste Instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no Foro da cidade de Brasília/DF, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais



privilegiado que seja, salvo nos casos previstos no art. 102, inciso I, alínea “d”, da Constituição Federal.

33.2 – E, para firmeza e validade do que foi pactuado, lavrou-se o presente Contrato em 3 (três) vias de igual teor e forma, para que surtam um só efeito, as quais, depois de lidas, são assinadas pelos representantes das partes, e pelas testemunhas abaixo.

Brasília/DF, _____ / _____ / _____.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Coordenador de Tecnologia da Informação

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Contratada

Testemunhas:
