



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL
PROCESSO 08335.018484/2010-53

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA – SERVICE DESK

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 para suprir as necessidades da Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal no Estado de Mato Grosso do Sul – SR/DPF/MS, consistindo em:

a) Execução continuada de atividades do processo de tratamento de incidentes e solicitação de serviços, com suporte técnico, remoto e presencial (Service Desk), a usuários, nos moldes das boas práticas descritas nas bibliotecas ITIL, abrangendo:

a.1.) O esclarecimento de dúvidas dos usuários de serviços de TI do CONTRATANTE;

a.2.) O gerenciamento de incidentes: detecção e registro; classificação e suporte inicial; investigação e diagnóstico; resolução e recuperação; acompanhamento e monitoramento do atendimento de incidente até seu fechamento;



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL
PROCESSO 08335.018484/2010-53

b) Prestação de serviços de assistência técnica em TI ao parque de equipamentos, atualmente instalados ou que venham a ser instalados, compreendendo a manutenção corretiva de microcomputadores, notebooks, impressoras - a jato de tinta, matriciais, a laser - scanners, plotters, projetores multimídia, e outros;

c) Instalação e suporte aos programas aplicativos em equipamentos de usuários, tais como: sistemas operacionais – Microsoft, Linux, etc. - MS Office, BrOffice, Adobe Acrobat Reader, Compactador de Arquivos 7-Zip, programas de gravação de mídias óticas, drivers de periféricos, antivírus Symantec e ClamWin, navegadores de Internet - Explorer, Firefox, etc. - Thunderbird, Java Runtime, Google Earth, comunicadores instantâneos - Pidgin, Spark, etc., PDFCreator, Picasa, VNC, Softphone Zoiper Free e outros aplicativos corporativos ou de interesse do CONTRATANTE.

1.1.1 O contrato, baseado nas especificações deste Termo de Referência -TR, terá validade até 31/12/2011, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, de acordo com a lei 8666/93, na forma de serviços continuados, remotos e presenciais, pagos pelo quantitativo mensal de resultado recebido e homologado, devendo estar em conformidade com os padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pelo CONTRATANTE e especificados nas boas práticas;

1.1.1.1. o atendimento de chamados serão inseridos em sistema de informação específico e serão encerrados após a confirmação da resolução do problema.

2. FUNDAMENTAÇÃO



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

2.1. OBJETIVO DA CONTRAÇÃO

2.1.1. A contratação objetiva dar continuidade ao atendimento e suporte aos usuários dos serviços de tecnologia da informação do CONTRATANTE, seguindo a organização e o roteiro de atendimento definidos no item 4 desse Termo de Referência.

2.1.2. Manter os ANS (Acordo de Níveis de Serviço) oferecidos nos serviços de atendimento, assistência técnica e manutenção de equipamentos de informática é o foco principal do atendimento ao usuário.

2.2. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.2.1. Os equipamentos e recursos de tecnologia da informação são essenciais para execução das atividades e processos necessários ao pleno funcionamento da instituição CONTRATANTE.

2.2.2. O atendimento e a assistência técnica aos usuários de soluções de TI, bem como a manutenção dos equipamentos de informática, são atividades vitais para a continuidade das atividades institucionais.

2.2.3. Parte do parque computacional do CONTRATANTE encontra-se descoberto

de garantia técnica contratual, fator que aumenta o risco de interrupções prolongadas dos serviços de TI aos usuários.

2.2.4. Aprimoramento e manutenção da qualidade dos serviços prestados pelo CONTRATANTE, ao público interno e externo, o que torna imprescindível a manutenção de sua infra estrutura de tecnologia da informação - microcomputadores, impressoras, scanners, plotters, notebooks e outros equipamentos, para apoio, tempestivo, aos usuários finais.

2.2.5. O contrato vigente para execução dos serviços objetos deste Termo de Referência está em via de expirar-se, não sendo possível sua prorrogação, conforme orientação da SLTI/MPOG e do TCU, tornado indispensável a



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

elaboração de processo licitatório adequado às novas legislações, para que não haja solução de continuidade.

2.3 CONTEXTUALIZAÇÃO

2.3.1. Buscando a adequação às exigências da Instrução Normativa SLTI/MPOG 04/2008, é necessário estabelecer um sistema de avaliação e remuneração com base no desempenho apresentado pelo fornecedor, e não, como os serviços são contratados atualmente, em regime de Postos de Trabalho. Desta forma, a área de TI desenvolverá uma base histórica de dados de atendimento (roteiros de atendimento, prazos e outras informações relevantes), para subsidiar, inclusive, futuras contratações.

2.4 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2.4.1. O procedimento licitatório obedecerá integralmente a Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, publicada no D.O.U. de 18 de julho de 2002, Decreto Lei no 200, de 25 de fevereiro de 1967, Decretos, nº 5.450, de 31 de maio de 2005 (Pregão Eletrônico), nº 3.931, de 19 de setembro de 2001, alterado pelo Decreto nº 4.342 de 23 de agosto de 2002, que regulamenta o sistema de registro de preços; nº 1.070, de 02 de março de 1994; Nº 7.174, de 12 de maio de 2010; nº 2.271, de 07 de julho de 1997, lei complementar 123/06 e Decreto 6204/07 que tratam do tratamento preferencial às Micro Empresas e Empresas de Pequeno Porte, lei nº 8.078 de 11 de novembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor); lei no 11.077, de 30 de dezembro de 2004, Instrução Normativa no 02, de 30 de abril de 2008 e suas alterações, Instrução Normativa no 04, de 19 de maio de 2008, e, ainda Lei no 8.666, de 21 de julho de 1993;

2.4.1.1. De acordo com o disposto no Art. 4º do Decreto nº 5.450/2005 os serviços aqui tratados são de natureza comum e de caráter continuado; a



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

modalidade adotada, Pregão Eletrônico, observa, ainda, o disposto no Acórdão no 2.471/2008 do Tribunal de Contas da União.

2.5 BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS DA CONTRATAÇÃO – RESULTADOS ESPERADOS

2.5.1. Redução no tempo de restauração da operação normal dos serviços, com impacto mínimo nos processos de negócios do CONTRATANTE, dentro dos ANS e prioridades acordadas;

2.5.2. Atendimento de qualidade aos usuários de TI, evidenciando-se efetivo gerenciamento dos incidentes;

2.5.3. Manutenção dos equipamentos de informática, de acordo com as políticas de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE;

2.5.4. Formação de uma base histórica dos reais tratamentos de incidentes e solicitações da área de TI do CONTRATANTE.

3. DESCRIÇÃO DOS ITENS A CONTRATAR E SUA MENSURAÇÃO

3.1. O processo de atendimento e tratamento de incidentes tem por objetivo principal a redução do tempo de interrupção nos serviços causados por eventuais anormalidades no funcionamento dos serviços de Tecnologia da Informação utilizados no DPF.

3.2. O escopo objeto da atuação nesse contrato abrange:

a) Dúvidas em uso de equipamentos e aplicativos comuns e corporativos;

b) Manutenção de acesso em ambiente de trabalho;

c) Manutenção do ambiente de trabalho;

d) Falhas de equipamento;

e) Serviços de assessoria técnica;



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL
PROCESSO 08335.018484/2010-53

3.3. Os serviços a serem atendidos estão detalhados no Anexo Ia. – Cardápio de Serviços.

3.4. A previsão de demanda apurada pela SR/DPF/MS está disposta conforme quadro abaixo:

UNIDADE	QUANTIDADE DE ESTAÇÕES	CÁLCULO ESTIMATIVO MÊS	CÁLCULO ESTIMATIVO ANO
SR/DPF/MS	365	214	2568
DPF/DRS/MS	65	38	456
DPF/NVI/MS	80	46	552
DPF/PPA/MS	50	29	348
DPF/CRA/MS	65	38	456
DPF/TLS/MS	55	32	384
TOTAL GERAL	680	397	4764

3.4.1. Por não haver histórico confiável para os serviços, o total da demanda estimado acima foi reduzido em 15%(quinze por cento) para adequação orçamentária, devendo-se considerar o total previsto em 4.049 (quatro mil e quarenta e nove) acionamentos.

3.4.2. Todos os quantitativos de demanda são estimativos, e não constituem compromissos para a SR/DPF/MS

3.5. Na execução do contrato será gerado um histórico de informações e dados de atendimento, por meio da ferramenta SGSD (Sistema de Gestão de Service Desk), relativos ao objeto da avença, que será submetido à Administração para promoção de eventuais ajustes, com supressões ou acréscimos, e ainda para o necessário equilíbrio econômico-financeiro na remuneração dos serviços inicialmente contratados, nos termos do Art. 65 da Lei nº 8.666/1993.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

3.5.1. A mensuração dos serviços será feita em razão do quantitativo de acionamentos e solicitações de serviços.

4. ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

4.1. Descrição Geral

4.1.1. A gerência e tratamento dos incidentes e solicitações do usuário serão apoiados por ferramenta adequada chamada de SGSD (Sistema de Gestão de Service Desk) que atribuirá para cada incidente ou solicitação um identificador (chamado ticket) e será usado para armazenar todo o histórico do tratamento dado ao incidente ou solicitação. Essa ferramenta, fornecida pelo CONTRATANTE, é usada para a contabilização dos serviços com vista a gerência dos ANS, e é responsabilidade da CONTRATADA manter seus registros atualizados em tempo real.

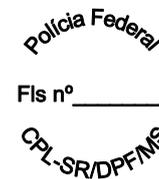
4.1.1.1. O SGSD equivale ao Sistema de Controle de Ordem de Serviço e o ticket a sua numeração.

4.1.2. Os microcomputadores instalados na central de atendimento deverão estar interligados em rede local, com acesso a todas as facilidades necessárias ao atendimento, tais como Internet, serviço de correio eletrônico, sistema específico para gestão de service desk, dentre outros.

4.1.3. Os chamados serão recebidos por meio do sistema disponibilizado na Intranet, ligações telefônicas direcionadas a uma central de atendimento, correio eletrônico, chat, dentre outros.

4.1.5. O link de comunicação de dados para acesso ao SGSD, e à base de conhecimento, deverá dispor de recursos de segurança e interligar o CONTRATANTE à central de atendimento.

4.1.5.1. A implementação, com todo ônus decorrente, será de responsabilidade da CONTRATADA



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

4.1.6. A CONTRATADA terá que manter a base de conhecimento atualizada, em tempo real, suportada por sistema gerenciador de banco de dados, contendo roteiros de atendimentos e scripts que permitam atendimento imediato aos chamados recebidos.

4.2. FLUXO DE ATENDIMENTO

4.2.1. O tratamento dos incidentes será realizado em níveis de atendimento. Cada nível exigirá um grupo de técnicos com conhecimento e ferramentas especializadas para atender os incidentes.

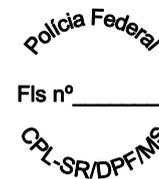
4.2.1.1. O Primeiro Nível é o Tele-suporte (Service Desk), que deverá funcionar a partir de um ponto central de contato com todos os usuários de TI do CONTRATANTE.

4.2.1.1.1. O Service Desk registrará e acompanhará todos os incidentes, solicitações de serviços e acesso, e proverá o usuário de uma interface de acesso a outros processos e atividades do Serviço de Operações.

4.2.1.2. O Segundo Nível, a ser acionado quando no primeiro nível não for resolvido o incidente ou solicitação, consistirá no Atendimento Presencial no ambiente do usuário.

4.2.1.2.1. Quando a CONTRATADA identificar que a solução do incidente ou solicitação dependa de serviços especializados do CONTRATANTE, esta deve escalar o tratamento para um Terceiro Nível.

4.2.1.2.2. Aos procedimentos que exijam intervenção presencial, nas unidades descentralizadas localizadas em Três Lagoas- MS, Dourados-MS, Naviraí-MS, Ponta Porã-MS e Corumbá-MS, haverá tolerância de até 24 horas, em relação aos valores de referência constantes no anexo Ib –Acordo de Níveis de Serviços.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

4.2.1.3. O Terceiro Nível consistirá em equipes de especialistas nos diversos serviços de operação do CONTRATANTE, como equipes de suporte a rede, a banco de dados e outras necessárias.

4.2.1.3.1. Os serviços de equipes de especialistas não serão objeto do futuro contrato, entretanto a CONTRATADA deverá registrar, no SGSD ou outro meio definido pelo CONTRATANTE, o serviço, aguardando o resultado e verificando sua efetividade para então proceder o fechamento do atendimento.

4.2.2. O fechamento inclui duas etapas: o registro dos detalhes da solução implementada e a comunicação da solução ao usuário.

4.2.2.1. O usuário terá a oportunidade de aceitar ou rejeitar a solução, em até dois dias.

4.2.2.2. Caso o usuário aceite, será convidado a avaliar o trabalho, por uma pesquisa de satisfação.

4.2.2.3. Caso o usuário rejeite a solução, ela deverá ser reaberta e a CONTRATADA deverá continuar seu tratamento.

4.2.2.4. Os atendimentos resolvidos há mais de dois dias úteis, comunicados ao solicitante e não avaliados pelo mesmo, poderão ser “fechados sem avaliação”.

4.3. SERVIÇO DE TELE-SUPORTE

4.3.1. Os serviços de Tele-suporte deverão estar disponíveis aos usuários do CONTRATANTE, 8 horas por dia e cinco dias na semana, em todo o estado do Mato Grosso do Sul.

4.3.2. Estima-se que a demanda nos feriados nacionais e estaduais apresentem redução da ordem de 95%, e de 15% quando feriado municipal, no número de chamados.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

4.3.3. A central de telefonia da CONTRATADA deverá possuir pelo menos as funcionalidades de: implementação de fila de espera, visualização dos números de telefones que chamam para a Central, contabilização de quantidade de chamadas existentes na fila, tempo de espera por ligação e quantidade de desistências de chamadas. Essas informações devem ser fornecidas mensalmente para o CONTRATANTE e devem ser passíveis de auditoria pelo CONTRATANTE.

4.3.4. As responsabilidades do Service Desk incluem:

- a) Receber e registrar no SGSD todos os incidentes e solicitações, categorizando e priorizando os mesmo;
- b) Esclarecer as dúvidas dos usuários;
- c) Promover a investigação e diagnóstico inicial dos incidentes;
- d) Acompanhar todo ciclo de vida de incidentes e solicitações, escalonando-os, quando necessário, e encerrando aqueles que tiverem sua solução confirmada;
- e) Cuidar do cumprimento dos ANS no que abrange esse contrato;
- f) Manter os usuários informados do estado dos serviços, incidentes e solicitações;
- g) Produzir informações gerenciais;
- h) Identificar necessidades de treinamento dos usuários;
- i) Contribuir na identificação de problemas;
- j) Criar novos scripts de atendimento e manter atualizados os existentes, quando for o caso;
- k) Manter uma base FAQ (Frequently Asked Questions) para auto-atendimento dos usuários;



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL
PROCESSO 08335.018484/2010-53

I) Nos casos em que o atendimento não resolver o incidente, a equipe de telessuporte deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte presencial.

4.3.5. A CONTRATADA deverá assegurar, inclusive apresentando documentação quando solicitada, que os profissionais alocados, em razão do contrato, sejam qualificados e com perfil para as tarefas.

4.3.6. A CONTRATADA deverá assegurar, inclusive apresentando documentação quando solicitada, que os atendentes do Service Desk tenham no mínimo os seguintes conhecimentos técnicos:

- a)** Curso de segundo grau completo;
- b)** Conhecimento em configuração e instalação de equipamento;
- c)** Conhecimento em configuração e instalação de aplicativos;
- d)** Conhecimento de manutenção em sistemas operacionais e ferramentas de escritório;
- e)** Curso técnico na área de informática;
- f)** Experiência de, no mínimo, seis meses em tele-suporte e domínio das técnicas de atendimento de voz;
- g)** Conhecimentos de inglês técnico.

4.3.7. Os técnicos da CONTRATADA deverão ter aptidão para trabalhar versões de softwares que forem lançadas no mercado.

4.4. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

4.4.1. Os serviços de atendimento presencial serão prestados nas dependências do CONTRATANTE, visando facilitar a estes os procedimentos de planejamento, monitoramento, fiscalização e a otimização contínua dos processos de gestão dos serviços.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

4.4.2. O CONTRATANTE disponibilizará espaço apropriado e segregado, em cada local de atendimento enumerado no item 5.3, à CONTRATADA para uso das equipes de Atendimento Presencial;

4.4.3. As responsabilidades do Atendimento Presencial incluem:

a) Receber o escalonamento do tratamento do incidente ou solicitação no SGSD;

b) Ler o histórico de tratamento, diagnosticando o incidente;

c) Caso seja possível, com a autorização e monitoramento do usuário, acessar remotamente o ambiente do mesmo tentando resolver o incidente ou a solicitação;

d) Fazer intervenções compatíveis com seu nível de conhecimento, de forma a resolver o incidente ou solicitação;

e) Manter crachá de identificação com foto sempre visível enquanto estiver nas dependências do CONTRATANTE;

f) Respeitar as normas de segurança e acesso do CONTRATANTE, incluindo o sigilo das informações;

g) Manter-se atualizado sobre as ferramentas que dispõe para o atendimento;

h) Auxiliar o usuário no uso de aplicativos padronizados pelo CONTRATANTE;

i) Identificar problemas em equipamentos e aplicativos, informando ao CONTRATANTE a necessidade de aquisições para a solução do incidente ou solicitação;

j) Assistir o usuário quando da necessidade de instalação, alteração ou remoção de equipamentos ou softwares no ambiente do mesmo;



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

k) Identificar quem pode solucionar e escalonar o incidente ou solicitação, caso não seja possível resolver o incidente ou solicitação em seu nível;

l) Implementar solução de contorno para atenuar o incidente até sua solução definitiva;

m) Zelar pela urbanidade no ambiente do CONTRATANTE;

n) Registrar no SGSD detalhes dos tratamentos dados aos incidentes, de forma a manter um histórico útil a outro nível, em caso de escalonamento.

4.4.4. A CONTRATADA deverá assegurar, inclusive apresentando documentação quando solicitada, que seus funcionários responsáveis pelo Atendimento Presencial tenham, no mínimo, os seguintes conhecimentos técnicos:

a) Curso médio completo;

b) Conhecimento em configuração e instalação de equipamento;

c) Conhecimento em configuração e instalação de aplicativos;

d) Conhecimento de manutenção em sistemas operacionais e ferramentas de escritório;

e) Conhecimento em configuração e instalação de equipamentos de informática;

f) Conhecimento em emuladores de terminais 3270;

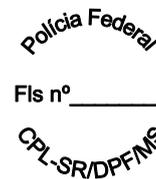
g) Conhecimento de redes locais de computadores;

h) Conhecimento de cabeamento estruturado;

i) Mínimo de 6 (seis) meses de experiência na área de informática em atendimento e suporte a sistemas e usuários.

j) Curso técnico em manutenção de microcomputadores.

k) Conhecimento da língua inglesa no nível técnico;



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

4.4.4.1. A equipe de profissionais da CONTRATADA, responsável pelo cumprimento das ordens de serviço, deve possuir pelo menos 1 certificado de cada item abaixo:

- a) MCDST – Microsoft Certified Desktop Support Technician
- b) MCITP – Microsoft Certified IT Professional (Enterprise Support Technician)
- c) MCTS – Microsoft Certified Technology Specialist (Microsoft Windows Vista Configuration)

4.5. CATÁLOGO DE SERVIÇOS E ANS

4.5.1. O **Anexo Ia** contém o Catálogo de Serviços da CONTRATANTE.

4.5.2. No Catálogo de Serviços estão descritos os serviços fornecidos pela área de TI do CONTRATANTE, contendo suas descrições, prioridades, clientes e responsáveis.

4.5.3. O Catálogo de Serviços será a base para a classificação, priorização e criação de scripts de tratamento dos incidentes e solicitações.

4.5.4. O **Anexo Ia** contém os serviços que serão de responsabilidade da CONTRATADA, com os respectivos ANS, utilizados para fins de gerenciamento do contrato e parametrização das glosas previstas.

4.5.5. O **Anexo Ib** contém o resumo dos acordos de níveis de serviço (ANS) a ser estabelecido entre CONTRATADA e CONTRATANTE, e a fórmula de cálculo da fatura mensal.

4.6. SCRIPTS DE ATENDIMENTO

4.6.1. Cabe à CONTRATADA a criação dos roteiros de atendimento (roteiros e/ou “passo a passo”). Para isso, deverão ser observados alguns procedimentos padronizados:



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL
PROCESSO 08335.018484/2010-53

4.6.1.1. Deverá ser criado pelo CONTRATANTE um formulário padrão, a ser preenchido pela CONTRATADA no SGSD, visando à formação de uma base de conhecimentos uniforme.

4.6.1.2. Deverão ser feitos roteiros de todos os eventos, incidentes e atendimentos realizados, para serem utilizados nos níveis de atendimento.

4.6.1.2.1. Os roteiros citados no subitem anterior serão inseridos, com controle e aprovação do CONTRATANTE, no SGSD e armazenados no Banco de Dados para futuras consultas e atendimentos, observando-se os seguintes procedimentos:

a) Os roteiros criados no mês deverão ser apresentados ao Gestor do Contrato na data de apresentação da Fatura/Nota Fiscal, para fins de aprovação e validação;

b) A funcionalidade dos roteiros será verificada pelo Gestor do Contrato, nos níveis de atendimento, utilizando-os em atendimentos reais;

c) Os roteiros não aprovados, incompletos ou que não atendam a finalidade a que foram destinados, deverão ser revistos e reapresentados no mês subsequente;

d) Os roteiros só poderão ser inseridos no SGSD após validação e aprovação do Gestor do Contrato;

4.7. PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

4.7.1 Para efeito de classificação do chamado quanto ao nível de severidade será observada a tabela abaixo:

CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO
Urgente	Atividade indicada pelo gestor do contrato como tal
Crítica	O incidente está impossibilitando o trabalho de vários usuários
Importante	O usuário informa que está impossibilitado de trabalhar



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

Normal	O usuário pode desempenhar seu trabalho, porém uma atividade importante de seu dia-a-dia está prejudicada
Baixa	O usuário pode continuar a trabalhar normalmente

4.7.2. A prioridade nos atendimentos dos chamados será estabelecida de acordo com o nível de severidade;

4.7.2.1. Os chamados de usuários com atendimento preferencial serão solucionados antes dos demais de mesma severidade, independente da ordem de chegada

4.7.3. O CONTRATANTE fornecerá uma lista, contendo até 25(vinte e cinco) nomes, de usuários que deverão ter atendimento preferencial;

4.7.4. Os chamados, exceto os de atendimento preferencial, deverão ser atendidos em sequencia cronológica de abertura em cada de nível;

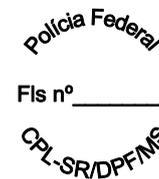
4.7.6. O CONTRATANTE poderá alterar a qualquer momento a classificação de prioridade de atendimento e a lista de usuários preferenciais, e dará ciência à CONTRATADA com antecedência mínima de 24 horas.

5. LOCAIS E PERÍODOS DE PRESTAÇÕES DO SERVIÇOS

5.1. Os serviços de atendimento remoto (Service Desk) serão prestados em instalações - prédio ou sede - da empresa CONTRATADA, que deverá dispor de equipamentos, softwares e ambiente adequado para a execução dos serviços.

5.2. A demanda estimada para o Serviço de Telessuporte pressupõe a disponibilidade de 8 (oito) horas diárias e 05 (cinco) dias por semana (8/5).

5.2.1. Para efeito de aplicação das glosas previstas no anexo la(Catálogo de Serviços) o tempo computado será a diferença entre o horário do acionamento e o horário do primeiro atendimento.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL
PROCESSO 08335.018484/2010-53

5.2.2. Para os chamados realizados fora do horário de atendimento, nos dias úteis, o tempo aludido no subitem anterior será contado a partir do primeiro minuto do expediente subsequente.

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

a) Superintendência Regional

Rua Fernando Luiz Fernandes, 322, Vila Sobrinho
CEP: 79.110-901 – Campo Grande/MS

b) Delegacia de Polícia Federal em Corumbá

Praça da República, 51, Centro
CEP: 79.301-140 – Corumbá/MS

c) Delegacia de Polícia Federal em Dourados

Rua Aziz Rasselen, 360, Jardim Tropical
CEP: 79.822-059 – Dourados/MS

d) Delegacia de Polícia Federal em Naviraí

Av. Mato Grosso, 1.215, Centro
CEP: 79.950-000 – Naviraí/MS

e) Delegacia de Polícia Federal em Ponta Porã

Av. Presidente Vargas, 70, Centro
CEP: 79.900-000 – Ponta Porã/MS

f) Delegacia de Polícia Federal em Três Lagoas



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL
PROCESSO 08335.018484/2010-53

Rua Joaquim Murtinho, 3.261, Jardim Angélica
CEP: 79.611-140 – Três Lagoas/MS

5.4. Eventualmente poderá ser solicitado atendimento presencial em locais diversos dos listados no subitem 5.3, para apoio nas atividades do CONTRATANTE, como em exposições, fiscalizações, seminários e outros.

5.5. O CONTRATANTE poderá disponibilizar, caso seja necessário, em cada um dos endereços mencionados no subitem 5.3, uma sala, ou um espaço segregado, para instalação de laboratório/oficina de informática para uso dos profissionais de atendimento presencial.

5.6. Os deslocamentos dos prestadores de serviços, necessários ao atendimento das demandas, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

5.7. Deverá ser considerado que, por intermédio de Laudos de Avaliação Ambiental, as Unidades SR/DPF/MS, DPF/CRA/MS, DPF/DRS/MS, DPF/NVI/MS, DPF/PPA/MS e DPF/TLS/MS, foram declaradas áreas de periculosidade, em razão de armazenamento de munições, pólvora, explosivos, produtos químicos, inflamáveis e agentes biológicos.

6. DA TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. A CONTRATADA assumirá a responsabilidade pelos serviços de forma gradual, de acordo com o seguinte plano de transição:

ORDEM	AÇÃO	RESPONSÁVEL
1º	Reunião de alinhamento de expectativas contratuais	CONTRATANTE/ CONTRATADA
2º	Assinatura do contrato. A prestação dos serviços dever iniciar-se em 10 dias úteis, contados a partir da data da assinatura do contrato, preferencialmente no primeiro dia do mês mais	CONTRATANTE/ CONTRATADA



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL
PROCESSO 08335.018484/2010-53

	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.	
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. ESTIMATIVA DE PREÇOS



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL
PROCESSO 08335.018484/2010-53

7.1. O valor de referência, apurado pela administração junto a empresas do ramo, informados em propostas de preços condizentes com o modelo de contratação especificado neste Termo de Referência, e que será o máximo admitido para eventual contrato, apresenta-se conforme quadro a seguir:

VALOR MÉDIO MENSAL	R\$ 27.023,12 (vinte e sete mil, vinte e três reais e doze centavos)
VALOR MÉDIO ANUAL	R\$ 324.277,38 (trezentos e vinte e quatro mil,duzentos e setenta e sete reais e trinta e oito centavos)

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

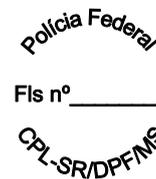
8.1. A execução do contrato será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, que define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e ateste do padrão dos serviços executados, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão de seus recursos humanos.

9. REACTUAÇÃO DO CONTRATO

9.1. A reactuação do contrato é permitida, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para a apresentação da proposta, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última reactuação.

9.1.1. A reactuação poderá ser feita com base na comparação da planilha de formação de preços com pesquisas de mercado sobre valores praticados.

10. DA HABILITAÇÃO JURÍDICA E TÉCNICA



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

10.1. Consiste no exame da documentação relativa à habilitação jurídica, à qualificação econômico-financeira, à regularidade fiscal e à qualificação técnica, visando 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 para assumir os serviços licitados, por meio de comprovação de execução anterior de objeto similar.

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

10.3. Será exigida a apresentação de pelo menos 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, que comprove(m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade compatível, em características e volume, com o objeto deste Termo de Referência.

10.3.1. O(s) Atestado(s) deverá explicitar a utilização das práticas da ITIL na prestação dos serviços, expor elementos que possibilitem dimensionar o número de usuários atendidos e o número médio de chamados (incidentes e serviços) por mês.

11. DO DIREITO PATRIMONIAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL

11.1. A CONTRATADA cederá ao CONTRATANTE o direito patrimonial e a propriedade intelectual, em caráter definitivo, dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência desta licitação

11.1.1. Por resultados entendam-se quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos,



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

12. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

12.1. Deverão constar no valor cotado todas as despesas necessárias para integralização do contrato, tais como: mão-de-obra; auxílio alimentação ou refeição; transporte e quaisquer outras vantagens pagas aos empregados; prêmio de seguro e taxas, inclusive de administração; emolumentos e quaisquer despesas operacionais; encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza, e outras, diretas e indiretas, que componham o custo dos serviços, inclusive o lucro.

12.1.1. 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 envolvida no estado de Mato Grosso do SUL, devendo constar das planilhas de custos das propostas.

12.2. Será considerada vencedora a empresa que apresentar a proposta de menor valor global e que cumpra todas as exigências do Edital e Anexos deste Pregão Eletrônico.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reuniões com a equipe de técnicos do CONTRATANTE, para alinhamento de expectativas contratuais.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL
PROCESSO 08335.018484/2010-53

13.1.1. O CONTRATANTE fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta de reunião.

13.2. Iniciar a execução dos serviços contratados, observado o disposto neste Termo de Referência.

13.3. Formalizar a indicação de preposto da empresa, bem como do substituto eventual, com poderes de representante legal, para tratar dos assuntos relacionados ao contrato e gerenciamento dos serviços técnicos, em horário comercial, de segunda a sexta-feira, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.

13.4. Comprovar, por meio de carta de apresentação ou outro documento que seja exigido, a habilitação e qualificação profissional de seus empregados alocados na execução dos serviços.

13.4.1. O disposto no subitem anterior será exigido no início da execução do contrato e sempre que houver ingresso de novos funcionários da CONTRATADA na prestação de serviços.

13.5. Fornecer crachá de identificação e uniforme com identificação da CONTRATADA, de uso obrigatório nas dependências do CONTRATANTE.

13.5.1. O CONTRATANTE poderá fornecer, a seu critério, o crachá de identificação.

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

13.7. Providenciar e manter a qualificação técnica de seus profissionais, condizentes com as necessidades dos serviços.

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



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

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

13.9.1. É de responsabilidade da CONTRATADA a Solicitação de descredenciamento de seus profissionais que deixarem de prestar serviços ao CONTRATANTE, do acesso aos sistemas, informações e recursos de TI.

13.10. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais, sob sua responsabilidade, alocados na execução dos serviços.

13.11. Arcar com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente, e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregador, apresentando mensalmente à CONTRATANTE a comprovação de recolhimentos – FGTS, INSS, ETC. - referente à força de trabalho alocada na prestação dos serviços, como condição para liberação dos pagamentos das faturas apresentadas para liquidação.

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

13.13. Responsabilizar-se por acidentes que venham a ocorrer envolvendo seus empregados, em razão do serviço, provendo-lhes o que asseguram as leis trabalhistas, previdenciárias e demais exigências legais para o exercício das atividades.

13.13.1. A CONTRATADA deverá adotar as medidas necessárias para o atendimento de seus profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito nos locais que sejam realizados os serviços.

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



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

13.15. Responsabilizar-se pelo fiel cumprimento dos serviços constantes deste Termo de Referência.

13.16. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer situação que caracterize descumprimento das obrigações constantes deste Termo de Referência.

13.17. Prestar os esclarecimentos solicitados pelo CONTRATANTE, pertinentes ao objeto do contrato.

13.18. Responder por perdas ou danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, da CONTRATADA ou de seus prepostos, na execução do contrato.

13.19. 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.

13.20. A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do CONTRATANTE não exime a CONTRATADA de total responsabilidade pela perfeita execução dos serviços.

13.21. Deverá ser elaborado e apresentado à CONTRATANTE, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços Executados, com detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados, quantitativo por categoria dos serviços prestados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços

13.21.1. Outros relatórios relacionados ao Contrato poderão ser solicitados pela CONTRATANTE.

13.22. A CONTRATADA deverá registrar todas as tarefas realizadas, no SGSD, na base de conhecimentos disponibilizada pelo CONTRATANTE e em outras constituídas em razão da execução dos serviços.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

13.23. Manter seus empregados treinados e atualizados sobre novas tecnologias, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, assegurando a excelência na execução dos serviços descritos neste Termo de Referência.

13.24. Acompanhar as evoluções tecnológicas do CONTRATANTE, mediante adaptações e migração de informações necessárias, e ou substituição do uso de seus SGSD e base de conhecimento por outro que o CONTRATANTE venha a adotar.

13.25. Disponibilizar e manter toda a infra-estrutura necessária à execução dos serviços de tele-suporte (instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos, link de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, etc.).

13.25.1. A CONTRATANTE disponibilizará, sem ônus para a CONTRATADA, a interconexão de seu IPBX Asterisk através de Tronco IAX2 para realização de chamadas nos ramais internos da SR/DPF/MS e suas descentralizadas.

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

13.27. Reportar imediatamente, ao responsável designado pela CONTRATANTE, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do órgão.

14. DOS REQUISITOS DE VIDA PREGRESSA DOS FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA

14.1. Os funcionários da CONTRATADA que forem alocados para prestação dos serviços objeto desta contratação, deverão ter procedimento irrepreensível e idoneidade moral inatacável, que serão aferidos por meio de avaliação da



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

vida pregressa e investigação social procedida pela Polícia Federal, sempre que esta julgar necessário.

14.1.1. Quando solicitada, a CONTRATADA, deverá apresentar, em até 2 (dois) dias úteis, os seguintes documentos complementares de seus 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.

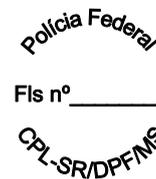
14.2. A desaprovação pelo CONTRATANTE de empregado da CONTRATADA será justificada formalmente, baseada nos antecedentes do mesmo ou por motivo de deficiência técnica.

15. PROCEDIMENTOS BÁSICOS DE SEGURANÇA

15.1. 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;



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

c) Zelar para que seus funcionários mantenham sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços contratados, inclusive com a assinatura de termo de responsabilidade;

d) Não permitir que dados ou informações da CONTRATANTE seja retirado das dependências do CONTRATANTE, independente do veículo em que se encontrem, notadamente em discos rígidos ou 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;

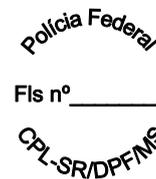
f) Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais que atuam nos serviços objeto deste Termo de referência, evitando a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que comprometam a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE;

g) Comunicar, 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 CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

16. OBRIGAÇÕES DA CONTRANTE

16.1. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades, exigências, condições e preços pactuados no processo licitatório e posterior contrato.

16.2. Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências, aos equipamentos de TI, aos softwares, ao sistema de gestão de service desk, à base de conhecimento e outros imprescindíveis à execução dos serviços.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

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

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

16.5. Avaliar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de níveis de serviço, conforme estabelecidos neste Termo de Referência.

16.6. Disponibilizar acesso ao SGSD e base de conhecimento para a execução dos serviços de telessuporte e suporte presencial.

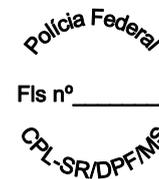
16.7. Confrontar o relatório mensal dos serviços executados, apresentado pela CONTRATADA, com o relatório extraído do SGSD fornecido pelo CONTRATANTE.

16.7.1. Em caso de divergências entre os relatórios apresentados, prevalecerão as informações constantes no sistema do CONTRATANTE, tais como: referência dos quantitativos, índice de satisfação dos usuários e demais itens acordados nos níveis de serviço, aplicando-se as glosas e penalidades decorrentes do descumprimento do ANS e das obrigações contratuais.

16.8. Anexar ao processo de pagamento mensal da CONTRATADA, cópia do relatório dos serviços executados, impresso pela CONTRATADA, e do relatório do SGSD.

17. FORMALIZAÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

17.1. O contrato decorrente do processo licitatório terá a vigência até 31 de dezembro de 2011, podendo este prazo ser prorrogado por períodos de 12(doze) meses, sucessivos, mediante Termo Aditivo, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, no interesse da Administração e nos termos do inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666/93.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

17.2. É admissível a repactuação do valor deste Contrato, desde que observado o interregno de 01 (um) ano, a contar da data da Proposta ou da data do orçamento a que a proposta se referir, devidamente fundamentada, em Planilhas de Custo e Formação de Preços, nos termos do art. 5º, e Parágrafo único, do Decreto nº 2.271/97 e Art. 37 da IN nº 02/2008.

17.2.1. A repactuação deverá ser precedida de demonstração analítica de aumento dos custos, de acordo com a Planilha de Custos e Formação de Preços referida nos termos do art. 22 da Instrução Normativa – MARE, nº 4, de 19 de maio de 2008.

18. PRAZO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

18.1. A prestação dos serviços deverá iniciar-se em 10 dias úteis, contados da data de assinatura do contrato, preferencialmente no primeiro dia do mês mais próximo.

18.1.1 Caso não seja possível o início no prazo supracitado, será calculado, para efeitos de pagamento, o valor proporcional a trinta dias no primeiro mês de prestação dos serviços.

18.1.2 Poderá ser autorizado o início da prestação dos serviços em prazo menor se a CONTRATADA se declarar, formalmente, apta à assunção plena dos serviços.

18.2. A execução do contrato será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, que define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e ateste do padrão dos serviços executados, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão de seus recursos humanos.

18.3. A CONTRATADA será responsável pela execução e acompanhamento diário dos serviços, quanto à qualidade e níveis alcançados, efetuando eventuais ajustes e correções.

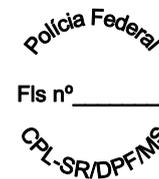


MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53



18.3.1. Quaisquer ocorrências que possam 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.

19. DA GARANTIA

19.1. Será exigida a prestação de garantia pela Adjudicatária, como condição para a celebração do contrato, no percentual de 3% (três por cento) do valor total do contrato, nos termos do art. 56 e seus parágrafos, da Lei nº 8.666/93, optando-se por uma das seguintes modalidades:

- a) caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;
- b) seguro – garantia; ou
- c) fiança bancária.

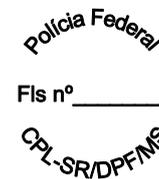
19.2. No caso de caução em dinheiro, o depósito deverá ser efetuado na agência do Banco do Brasil, mediante depósito identificado a crédito da Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal no Mato Grosso do Sul.

19.3. Cabe à Administração verificar a idoneidade da garantia, o que se fará com base em elementos objetivos.

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

19.5. A garantia, se prestada na forma de fiança bancária ou seguro-garantia, deverá ter validade durante a vigência do contrato.

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



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

19.7. No caso de alteração do valor do contrato a garantia deverá ser readequada nas mesmas condições deste.

19.8. A garantia oferecida deverá permanecer íntegra ao longo de toda execução do contrato. Caso seja utilizada para caucionar os interesses da SR/DPF/MS, a CONTRATADA deverá reapresentá-la em 48 horas, nos exatos termos inicialmente pactuados;

19.9. Fica vedado à CONTRATADA pactuar com terceiros, cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado em garantia de multas por descumprimento pactual;

20. DA FORMA E CRITÉRIOS DE PAGAMENTO E NÍVEIS DE SERVIÇO

20.1. O pagamento será efetuado mediante a apresentação da Nota Fiscal/Fatura e Relatório Mensal dos Serviços efetivamente executados no período, devidamente atestados pelo Fiscal do Contrato.

20.1.1. O prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias a contar do atesto da Nota fiscal/Fatura.

20.2. Será procedida consulta “on-line” junto ao SICAF, antes de cada pagamento, para conferência das condições de habilitação exigidas na licitação.

20.2.1. Serão impressas declarações demonstrativas da situação da empresa contratada, que deverão ser juntadas aos autos do processo próprio.

20.3. O pagamento ficará condicionado à apresentação, em anexo à nota fiscal/fatura da prestação de serviços, de cópia da GFIP -Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social, e cópia da GPS -Guia da Previdência Social, autenticadas na rede bancária autorizada, e de competência de recolhimento vencida imediatamente anterior à data de pagamento.

20.3.1. A GFIP e a GPS deverão:



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

- a) ser preenchidas em nome da CONTRATADA;
- b) ser emitidas para cada estabelecimento do CONTRATANTE.

c) estar acompanhadas de memória de cálculo, em papel timbrado da empresa, informando, respectivamente, os nomes dos funcionários, seus salários e os cálculos do FGTS e da Previdência Social de cada um, com totais iguais aos recolhidos na GFIP e na GPS.

20.4. Nenhum pagamento será efetuado enquanto estiver pendente qualquer irregularidade, inclusive comprovação da completa quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias, da folha de pagamento e valores referente às férias, caso existam.

20.5. O não cumprimento do previsto no subitem anterior permitirá a retenção do valor da fatura, para fins de garantia do cumprimento das obrigações, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, caracterizando inexecução parcial do contrato.

20.6. Nos casos de manutenção corretiva com substituição de peças, equipamentos ou acessórios, o prazo para normalização do sistema será de no máximo 1 dia útil após o fornecimento, pelo CONTRATANTE, do material necessário;

20.7. Deverá ser comunicado, imediata e formalmente, ao CONTRATANTE eventual necessidade de prazo maior para a execução do serviço, com justificativas e proposta de novo prazo, as quais serão avaliadas pelo Gestor do Contrato;

20.8. No caso de eventual atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tal, fica convencionado que a taxa de atualização financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, será mediante a aplicação da seguinte fórmula:



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL
PROCESSO 08335.018484/2010-53

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

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;

I = Índice de atualização financeira = 0,0001644, assim apurado:

$$I = (TX/100) / 365$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

20.8.1. O presente critério aplicar-se-á aos casos de compensações financeiras por eventuais atrasos de pagamentos e aos casos de descontos por eventuais antecipações de pagamento.

20.9. A Administração reterá na fonte o imposto sobre renda de pessoa jurídica – IRPJ, a contribuição sobre o lucro líquido - CSLL, a contribuição para a seguridade social – COFINS e a contribuição para o PIS/PASEP sobre os pagamentos a serem efetuados, exceto aos optantes pelo SIMPLES, mediante apresentação de cópia do termo de opção de que trata a IN/SRF nº 75, de 26/12/1996, conforme determina a Instrução Normativa Conjunta nº 23, de 02/03/2001, do Secretário da Receita Federal, do Secretário do Tesouro Nacional e do Secretário Federal de Controle.

20.10. O valor do pagamento será calculado conforme a efetiva execução dos serviços dentro dos níveis requeridos, descontadas as glosas, consoante gradação estabelecida neste Termo de Referência e seus anexos.

20.10.1. Para cada inadimplemento foram atribuídos pontos devidos.

20.10.2. A CONTRATADA sofrerá glosa de 1% (um por cento), sobre o valor da fatura mensal, a cada 15 pontos devidos.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

20.11. A soma total dos percentuais de redução a ser aplicado a título de glosa não poderá ultrapassar o valor correspondente a 10% (dez por cento) do valor de cada fatura mensal, facultada, ainda, a rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação de outras sanções contratuais e legais.

20.12. O desconto correspondente às glosas será descontado da fatura do mês subsequente à sua apuração.

21. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

21.1. As despesas decorrentes da contratação do objeto desta licitação, correrão à conta dos recursos consignados à Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal no Mato Grosso do Sul, no Orçamento Geral da União, para o exercício de 2011, cujos programas de trabalho e elemento de despesa específico constarão da respectiva Nota de Empenho.

22. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

22.1. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por servidor designado pela administração para Fiscal do Contrato, ao qual caberá:

- a)** Manter registro de aditivos;
- b)** Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar a integralidade dos serviços;
- c)** Manter registro de ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando ações necessárias para regularização de faltas ou defeitos constatados;
- d)** Receber, atestar e autorizar os documentos da despesa, quando comprovado o integral fornecimento dos serviços, para fins de pagamento;
- e)** Comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal/Fatura;



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

f) Promover as fiscalizações Inicial, Diárias, Mensais e Especiais constantes na Instrução Normativa nº 02/2008 e nº 04 – MPOG.

g) Encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual.

22.2. O fiscal comunicará, por escrito, eventuais deficiências verificadas no fornecimento para imediata correção, sem prejuízo da aplicação de sanções e glosas previstas.

22.3. A presença da fiscalização do CONTRATANTE não elide nem diminui a responsabilidade da CONTRATADA.

22.4. Caberá à CONTRATADA a designação formal de um preposto para representá-la 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.

23. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

23.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520/2002 e do Decreto nº 5.450/2005, a Licitante/Adjudicatária, que:

a) Não retirar a nota de empenho, ou não assinar o Contrato, quando convocada dentro do prazo de validade da proposta;

b) Apresentar documentação falsa;

c) Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

d) Não manter a sua proposta dentro de prazo de validade;

e) Comportar-se de modo inidôneo;

f) Cometer fraude fiscal;

g) Fizer declaração falsa;

h) Ensejar o retardamento da execução do certame;



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

23.2. A Licitante/Adjudicatária que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Multa de até 15% (quinze por cento), sobre o valor total estimado do Contrato.

b) Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos.

23.3. Comete infração administrativa, ainda, nos termos da Lei nº 8.666, de 1993, da Lei nº 10.520, de 2002 e do Decreto nº 5.450, de 2005, a CONTRATADA que:

a) Deixar de executar total ou parcialmente o Contrato.

b) Apresentar documentação falsa.

c) Comportar-se de modo inidôneo.

d) Cometer fraude fiscal.

e) Descumprir qualquer dos deveres elencados no Edital, no Contrato e reiterados descumprimentos de itens do Acordo de Nível de Serviço.

23.4. A CONTRATANTE poderá, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/93, nos casos de inexecução total ou parcial do objeto, garantida a prévia e ampla defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

23.4.1. Advertência;

23.4.2. Multa de:

a) 0,2% (zero vírgula dois por cento) por dia devido à inexecução parcial das obrigações assumidas, incidentes sobre o valor devido no mês de ocorrência, limitada a incidência a 30 dias;

b) 10% (dez por cento) sobre o valor devido no mês de ocorrência, no caso de atraso na execução do objeto por período superior a 30 dias;



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL
PROCESSO 08335.018484/2010-53

c) 15% (quinze por cento) sobre o valor global do contrato, no caso de inexecução total do contrato, caracterizado também pela recusa em assiná-lo.

23.4.2.1. A aplicação da multa não impede que o CONTRATANTE rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas.

23.4.2.2. A multa não se confunde com os descontos aplicados por glosa em razão de desatendimento de ANS.

23.4.2.3. A multa será aplicada após regular processo administrativo sendo descontada das faturas mensais subsequentes e ou da garantia apresentada;

23.4.2.4. Se o valor da multa for de superior ao valor da garantia prestada, a CONTRATADA responderá pela diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE, ou ainda, inscrita na Dívida Ativa da União e cobrada judicialmente.

23.4.5. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo de até 2 (dois) anos;

23.4.6. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir

a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da suspensão;

23.4.7. Após a notificação e antes de ser aplicada as penalidade cabível, será facultado à CONTRATADA a apresentação de defesa prévia, observando-se os seguintes prazos:

a) 05 (cinco) dias, após a notificação, para as penalidades: advertência, multa e suspensão;



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

b) 10 (dez) dias para a penalidade de declaração de inidoneidade.

23.4.8. Decorridos 20 (vinte) dias sem que o contratado tenha, sem justificativa plausível, iniciado a prestação da obrigação assumida, ficará caracterizada a inexecução contratual, ensejando a sua rescisão e demais cominações legais.

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

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 Termo de Referência, a licitante 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, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove experiência na prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, comprovando atuação em telessuporte, compreendendo suporte técnico a usuários de rede corporativa de computadores com, no mínimo, 300 (trezentas) estações de trabalho.

24.1.1.1. A quantidade de 300 (trezentas) estações de trabalho representa menos de 50% do quantitativo a ser atendido pelo futuro Contrato, percentual que a administração considera razoável para efeito de avaliação da capacidade do futuro fornecedor em prestar integralmente os serviços, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei no 8.666/93



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

24.1.2. Atestado de Visita Técnica, com data posterior à divulgação/publicação do aviso da licitação e anterior à data do certame, emitido por servidor previamente designado pelo chefe do NTI/SR/DPF/MS ou, em sua ausência, quem o substituir, comprovando que representante da licitante visitou o local onde serão executados os serviços, e obteve as informações necessárias à prestação dos serviços e elaboração de sua proposta comercial, bem como conheceu o ambiente descrito no ITEM 25 deste Termo de Referência.

24.1.2.1. O Atestado deverá conformar com o modelo constante do **Anexo II** do Edital.

24.1.2.2. A vistoria deverá ser realizada nos seguintes horários: de 9h às 11h e de 15h às 17h., na SR/DPF/MS, situada na Rua Fernando Luiz Fernandes, 322, Vila Sobrinho, CEP: 79.110901 – Campo Grande/MS, até o último dia útil anterior a data de abertura do certame.

24.1.2.3. Os interessados deverão marcar a visita para a realização da vistoria pelo telefone (67) 3368-1200, no Núcleo de Tecnologia da Informação/SR/DPF/MS.

24.1.2.4. É facultado às licitantes vistorias nas Unidades Descentralizadas em Dourados-MS, Ponta Porã-MS, Naviraí-MS, Três Lagoas-MS e Corumbá-MS, desde seja agendado, em tempo hábil, com o chefe do NTI/SR/DPF/MS e com a autoridade responsável pela unidade, que designará servidor para acompanhamento nas dependências da mesma.

24.1.2.5. Caso a licitante entenda que não necessita de esclarecimentos adicionais para a formulação de suas propostas, e queira prescindir da Visita Técnica, deverá apresentar, na fase de habilitação, termo de declaração, em papel timbrado da empresa, de que possui informações suficientes e se declara apta a executar os serviços em toda sua extensão.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

24.1.3. 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 se admitindo alegações posteriores acerca de quaisquer falhas ou omissões em sua proposta, ou mesmo isenção de responsabilidade que deste fato decorra, durante a vigência do Contrato.

25. AMBIENTE OPERACIONAL DE COMPUTADORES DO CONTRATANTE

25.1. O ambiente tecnológico do CONTRATANTE poderá sofrer mudanças a qualquer tempo, como atualização, com instalações e desinstalações de equipamentos e aplicativos, adquiridos ou contratados.

25.2. Atualmente o ambiente corporativo do CONTRATANTE é composto por, aproximadamente, os seguintes itens:

- 580 (quinhentos e oitenta) estações de trabalho.
- 100 (cem) computadores portáteis.
- 20 (vinte) impressoras jato de tinta.
- 30 (trinta) impressoras à laser.
- 8 (oito) impressoras multifuncionais jato de tinta.
- 30 (trinta) impressoras multifuncionais à laser.
- 5 (cinco) impressoras portáteis.
- 5 (cinco) scanners.

25.3. O acervo de aplicativos comuns sustentados consiste, principalmente, mas não exclusivamente, de:

- Sistema Operacional MS Windows 2000, XP, Vista, Seven e GNU/Linux,
- Ferramentas de escritórios Microsoft Office e BrOffice,
- Adobe Acrobat Reader,



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL
PROCESSO 08335.018484/2010-53

- Compactador de Arquivos 7-Zip,
- Comunicadores instantâneos Pidgin, Spark e skype.
- PDFCreator, Picasa, VNC 4.1,
- Softphone Zoiper Free,
- Programas de gravação de mídias óticas,
- Antivírus Symantec e ClamWin,
- Internet Explorer e Firefox,
- Thunderbird e Outlook,
- Java Runtime,
- Google Earth.

25.4. O acervo de aplicativos corporativos sustentados consiste, principalmente, mas não exclusivamente, de:

- SISPF – Sistemas Integrados da Polícia Federal.

26. NÍVEIS DE SERVIÇO E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

26.1. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos para aferir e avaliar fatores relacionados com os serviços contratados, como: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança, valendo-se de indicadores pertinentes a sua natureza e características, e estabelecendo-se metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

26.2. Para definição dos indicadores de avaliação e respectivas metas foram consideradas a natureza e as características de cada serviço, e adotadas unidades de medida, tais como: percentuais; tempo, em horas, minutos ou segundos; números que expressem quantidades físicas; dias úteis e dias corridos.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

26.3. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar e apresentar os relatórios gerenciais de serviços até o segundo dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

26.3.1. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.

26.3.2. Deverão constar do 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.

26.4. No curso do contrato as metas definidas podem, motivadamente, serem flexibilizadas, por acordo das partes, visando a adaptação a eventuais mudanças de cenário do CONTRATANTE.

26.5. Os níveis de serviço e critérios de aceitação estão estabelecidos no Anexo la desse Termo de Referência.

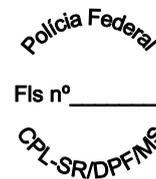
27. DA HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS

27.1. Os serviços prestados serão avaliados e homologados até o 10º(décimo) dia útil do mês subsequente ao de sua prestação, na reunião de entrega e análise do relatório gerencial mensal.

27.1.1. A CONTRATADA deverá apresentar termo de homologação constando os níveis de serviço alcançados, justificativas por eventuais deficiências, bem como sugestões para otimização.

28. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL

28.1. A transferência de conhecimento de soluções desenvolvidas deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, conforme Plano de Transferência de Conhecimento a ser fornecido pela CONTRATADA, em eventos específicos, preferencialmente em ambiente disponibilizado pela



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

CONTRATADA, e baseado em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida.

28.1.1. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo CONTRATANTE.

28.2. Havendo necessidade de transição contratual, 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 o CONTRATANTE e a nova contratada.

28.2.1. A CONTRATADA ATUAL deverá descrever a metodologia, conforme planejamento prévio, a ser utilizada para transferência de conhecimentos aos técnicos da CONTRATANTE e da nova contratada, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos e usuários finais.

29. OUTRAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

29.1. O CONTRATANTE poderá, excepcionalmente, solicitar a execução dos serviços em dias, horários e locais distintos dos estabelecidos nas especificações técnicas, desde que a necessidade seja previamente comunicada à CONTRATADA e a prestação do serviço limitada ao estado de Mato Grosso do Sul.

29.2. É vedada a subcontratação de terceiros para a execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.

29.3. A empresa CONTRATADA deverá encaminhar ao responsável pela fiscalização do contrato Termo de Confidencialidade de todos os seus



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO 08335.018484/2010-53

funcionários que prestarão serviços para o CONTRATANTE e seus órgãos integrantes.

29.3.1. 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 legislações aplicáveis, o Termo de Confidencialidade deverá conter os dados abaixo:

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

b) 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 do CONTRATANTE, sob as penas da Lei, mesmo após o término do contrato.

c) 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 de qualquer espécie e ônus decorrentes de ação judicial ou processo contra a CONTRATANTE pela inobservância da CONTRADA aos preceitos legais.

Campo Grande/MS, 17 de maio de 2010.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM MATO GROSSO DO SUL
PROCESSO 08335.018484/2010-53

GILSON MACHADO AUERSWALD

Agente de Telecomunicações e Eletricidade
Matrícula 11.968

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.

PÉRICLES VELOSO RODRIGUES

Chefe do NTI/SR/DPF/MS