



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJ – DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO RIO GRANDE DO SUL  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

## **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2010**

**Processo n.º 08430.049345/2010-93**

A União, por meio da Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal no Rio grande do Sul, torna público, por intermédio de seu pregoeiro e equipe de apoio, que realizará licitação, na modalidade **PREGÃO**, na sua forma **ELETRÔNICA – tipo menor preço global**, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, do Decreto nº 2.271, de 7 de julho 1997, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, do Decreto nº 3.722, de 09 de janeiro de 2001, do Decreto nº 6.204, de 05 de setembro de 2007, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 30 de abril de 2008, e da Instrução Normativa MARE-GM nº 05, de 21 de julho de 1995, aplicando-se subsidiariamente a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, bem como pelas condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

**ABERTURA DA SESSÃO: 03/03/2011**

**HORÁRIO: 08h30min** – Horário de Brasília

**LOCAL :** [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)

### **1 – DO OBJETO**

1.1 Contratação de empresa para prestação de serviços especializados na área de Tecnologia da Informação - TI, em proveito da Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal no Estado do Rio Grande do Sul e suas unidades descentralizadas localizadas no Estado do Rio Grande do Sul – delegacias, Unidades Técnico Científicas, postos avançados, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste edital e seus anexos.

### **2 – DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO**

2.1. Poderão participar deste pregão as empresas do ramo de atividade relacionada ao objeto deste edital, cadastradas e com habilitação parcial no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e credenciadas no sistema eletrônico [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br).

2.1.1 as empresas não cadastradas no SICAF e que tiverem interesse em participar deste pregão, deverão providenciar o seu cadastramento e habilitação parcial junto a qualquer Unidade Cadastradora dos órgãos da Administração Pública, na forma da Instrução Normativa MARE-GM n.º 05, de

1995.

## 2.2 Não poderão participar desta licitação:

2.2.1 Empresas suspensas ou impedidas de contratar com a Administração ou declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, na forma do art. 87, incs. III e IV, da Lei 8.666, de 1993, ou declaradas impedidas de licitar e contratar com a União, na forma do art. 7.º da Lei nº 10.520, de 2002, ou proibidas de licitar e contratar com a Administração Pública, na forma do art. 24, inc. II, da Lei nº 8.884, de 11 de junho de 1994;

2.2.2 Empresas que estejam sob falência, em recuperação judicial, concurso de credores, dissolução, liquidação, consórcios de empresas e sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

2.2.3 Empresas estrangeiras que não funcionem no País;

2.2.4 Sociedades cooperativas;

2.2.5 Quaisquer interessados que se enquadrem nas hipóteses previstas no art. 9º, da Lei nº 8.666, de 1993.

## 3 – DO CREDENCIAMENTO

3.1 O credenciamento dar-se-á pela atribuição da chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no sítio [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br).

3.2 As licitantes ou seus representantes legais deverão estar previamente credenciados junto ao sistema para participarem do certame.

3.3 O credenciamento da licitante, bem como sua manutenção, dependerá de registro cadastral atualizado no SICAF.

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

3.5 O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor desta licitação qualquer responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

## 4 – DO ENVIO DAS PROPOSTAS

4.1 A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

4.2 Incumbirá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.3 A participação no pregão dar-se-á mediante a digitação da senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, com descrição do item e valor global, desde o momento da publicação do edital no Diário Oficial da União até às **08h30min** do dia **03/03/2011**,

horário de Brasília.

4.4 Até a abertura da sessão, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

4.5 Como requisito para participação no pregão, a licitante deverá apresentar, em campo próprio do sistema eletrônico, as seguintes declarações:

- a) Declaração que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências deste instrumento convocatório;
- b) Declaração que cumpre, se for o caso, os requisitos legais para a qualificação como microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa, esta última na forma do art. 34 da Lei nº 11.488, de 2007, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006;
- c) Declaração que inexistente fato impeditivo à sua habilitação, bem como se obriga a declarar fato impeditivo superveniente;
- d) Declaração que não utiliza indevidamente mão-de-obra de menores, conforme disposto no art. 27, inc. V, da Lei nº 8.666, de 1993;
- e) Declaração que elaborou a sua proposta de forma independente, conforme disposto pela Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 16 de setembro de 2009.

4.5.1 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas neste edital.

4.6 O prazo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

4.7 Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento do objeto.

4.8 A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte da proponente, das condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

## **5 – DA DIVULGAÇÃO DAS PROPOSTAS**

5.1 A partir das 08h30min horas do dia 03/03/2011 e de conformidade com o subitem 4.3 deste edital, terá início a sessão pública deste pregão com a divulgação das propostas recebidas e início da etapa de lances.

5.2 O pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital.

5.3 Será desclassificada a proposta que não atenda às exigências do presente edital e seus anexos, for omissa ou apresente irregularidades insanáveis.

5.4 O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

## **6 – DA FORMULAÇÃO DE LANCES**

6.1 Iniciada a etapa competitiva, as licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

6.2 As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado e as regras da sua aceitação.

6.3 A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.4 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

6.5 Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelas demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.

6.6 No caso de desconexão com o pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances.

6.6.1 Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do pregoeiro aos participantes.

6.7 A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do pregoeiro, mediante encaminhamento de aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

## 7 – DO JULGAMENTO

7.1 O julgamento das propostas utilizará o critério do **menor preço global**.

7.2 Será desclassificada a proposta vencedora com valores superiores aos preços máximos fixados no termo de referência (anexo a este edital) ou que apresentar preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham a ter demonstrada sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos são coerentes com os de mercado.

7.3 Se a proposta classificada em primeiro lugar não for aceitável, o pregoeiro examinará a subsequente, verificando a sua aceitabilidade, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao edital. O pregoeiro poderá negociar com a licitante que apresentar o menor valor para que seja obtido preço melhor.

7.4 O pregoeiro anunciará a licitante vencedora após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e posterior decisão acerca da aceitação do lance de menor valor.

7.5 No caso de empate entre duas ou mais propostas, a classificação se fará, obrigatoriamente, por sorteio, em ato público, para o qual todas as licitantes serão convocadas, vedado qualquer outro processo, salvo na ocorrência do “empate ficto” previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, hipótese em que será observada a regra de desempate disciplinada nos subitens abaixo.

7.5.1 É assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte.

7.5.2 Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada.

### 7.5.3 Ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

7.5.3.1 A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado;

7.5.3.2 Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do subitem acima, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do item 7.5.2, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

7.5.3.3 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no subitem 7.5.2, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

7.5.4 Na hipótese da não-contratação nos termos previstos no subitem 7.5.3, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

7.5.5 O disposto no item 7.5.2 e seguintes somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

7.5.6 A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

7.5.8 Caso a aplicação das regras legais de preferência dispostas na Lei Complementar nº 123, de 2006, decorrente da situação de “empate ficto” disciplinada nos itens anteriores, demonstre ser inexitosa ou não seja suficiente para a aferição do desempate, aplicar-se-á ao caso o direito de preferência disciplinado nos arts. 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, com a observância dos seguintes procedimentos, sucessivamente:

I) aplicação das regras de preferência previstas no art. 5º do Decreto nº 7.174, de 2010, com a classificação dos licitantes cujas propostas finais estejam situadas até dez por cento acima da melhor proposta válida, conforme o critério de julgamento, para a comprovação e o exercício do direito de preferência;

II) convocação dos licitantes classificados que estejam enquadrados no inciso I do art. 5º do Decreto nº 7.174, de 2010 (bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal), na ordem de classificação, para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame;

III) caso a preferência não seja exercida na forma disposta no item acima, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no inciso II do art. 5º do Decreto nº 7.174, de 2010 (bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País), na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o inciso III do art. 5º do Decreto nº 7.174, de 2010 (bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal), caso esse direito não seja exercido; e

IV) caso nenhuma empresa classificada venha a exercer o direito de preferência acima especificado, observar-se-ão as regras usuais de classificação e julgamento previstas na Lei nº 8.666, de 1993 e na Lei nº 10.520, de 2002.

7.6 A indicação e classificação da(s) proposta(s) ou lance(s) vencedor(es) e demais informações relativas à sessão pública deste pregão constarão de ata divulgada no sistema eletrônico, sem prejuízo das demais formas de publicidade, previstas na legislação.

## **8 – DA HABILITAÇÃO**

8.1 A habilitação da licitante vencedora será verificada diretamente no SICAF, em sua habilitação obrigatória e parcial, após a análise e julgamento das propostas.

8.2 Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissoras de certidões constitui meio legal de prova.

8.3 A licitante vencedora, para sua habilitação, deverá apresentar ainda, os seguintes documentos:

8.3.1 Pelo menos um Atestado de Capacidade Técnica (declaração ou certidão), fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, declarando ter a empresa licitante prestado satisfatoriamente serviços compatíveis e pertinentes com o objeto desta licitação, em conformidade com especificações do Termo de Referência;

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

8.3.2 Atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável, conforme modelo anexo III, em conformidade com especificações do Termo de Referência;

8.3.3 as empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em quaisquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar o patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor da contratação.

8.4 Os documentos exigidos para habilitação dos itens 8.3.1 a 8.3.3, não contemplados no SICAF, deverão ser apresentados via fac-símile, no prazo de 2 horas, após solicitação do pregoeiro no sistema eletrônico. Posteriormente, deverão ser remetidos em original ou em cópia autenticada em cartório, ou publicação em órgão da imprensa oficial ou em cópias simples, desde que acompanhadas dos originais para conferência por servidor público, no prazo de 48 horas, após encerrado o prazo para envio por fac-símile.

8.5 Serão consideradas habilitadas as empresas que estejam com documentação de habilitação vencida junto ao SICAF, mas que apresentarem ao pregoeiro, no prazo de 48 horas, a referida documentação atualizada.

8.5.1. As microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

8.5.2. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal supramencionada, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo

inicial corresponderá ao momento em que a proponente for declarada vencedora do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

8.5.2.1 A prorrogação do prazo acima deverá ser sempre concedida pela Administração quando requerida pela licitante, a não ser que exista urgência na contratação ou prazo insuficiente para o empenho, devidamente justificados.

8.5.3. A não-regularização da documentação, no prazo previsto no subitem acima, por parte da microempresas e empresas de pequeno porte, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666, de 1993, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

8.6 Serão inabilitadas as empresas licitantes que não apresentarem os documentos previstos neste item.

## **9 – DA IMPUGNAÇÃO/ESCLARECIMENTO DO ATO CONVOCATÓRIO**

9.1 Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este edital.

9.1.1 Caberá ao pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.

9.1.2 Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

9.2 Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico, ao endereço de correio eletrônico [cpl.srrs@dpf.gov.br](mailto:cpl.srrs@dpf.gov.br).

## **10 – DOS RECURSOS**

10.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 03 (três) dias para apresentar as razões de recurso, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentarem contra-razões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

10.2 A falta de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer importará na decadência desse direito e consequente adjudicação do objeto pelo pregoeiro à licitante vencedora.

10.3 O acolhimento do recurso implica tão-somente invalidação dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.4 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, na Comissão Permanente de Licitações da SR/DPF/RS, sala 405, Avenida Ipiranga, nº 1365, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS.

## **11 – DA PRESTAÇÃO DE GARANTIA**

11.1 Como garantia das obrigações assumidas, a adjudicatária, no ato da assinatura do termo de contrato, prestará garantia no valor correspondente a 3% (três por cento) do valor total do contrato, sendo liberada após o término da sua vigência, salvo se houver motivo justificado para a sua retenção.

11.2 Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a adjudicatária obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data em que for notificada.

## **12 – DO CONTRATO**

12.1 Para o fiel cumprimento das obrigações assumidas, será firmado termo de contrato com a licitante vencedora, com vigência de 12 (doze) meses contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado, com vantagens para a Administração, devidamente justificadas nos autos, por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses.

12.2 O termo de contrato será encaminhado, mediante aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, à licitante vencedora, para que seja assinado no prazo de 3 (três) dias úteis a contar do seu recebimento, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das penalidades previstas neste edital. Se a licitante vencedora, injustificadamente, não devolvê-lo devidamente assinado no prazo de 3 (três) dias úteis, após seu recebimento, poderá ser convocada outra licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, depois de comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, assinar o referido instrumento.

12.2.1 O prazo estabelecido no subitem anterior para assinatura do termo de contrato poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pela licitante vencedora, durante o seu transcurso, e desde que aceito por este órgão público.

12.3 O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do IPC-A/IBGE.

## **13 – DA FISCALIZAÇÃO**

13.1 Nos termos do art. 67, § 1º, da Lei nº 8.666, de 1993, este órgão público designará um representante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do serviço, e determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados, ao qual caberá:

13.1.1 Manter registro de aditivos;

13.1.2 Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar a integralidade dos serviços;

13.1.3 Manter registro de ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando ações necessárias para regularização de faltas ou defeitos constatados;

13.1.4 Receber, atestar e autorizar os documentos da despesa, quando comprovado o integral fornecimento dos serviços, para fins de pagamento;

13.1.5 Comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal/Fatura;



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

13.1.7 Encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual.

13.6 A licitante vencedora deverá indicar um preposto para representá-la na execução do contrato.

## 14 – DO PAGAMENTO

14.1 O pagamento será efetuado no prazo de até 15 (quinze) dias, mediante a apresentação do documento fiscal competente (nota fiscal/fatura), devidamente aprovado, correspondente ao serviço efetivamente realizado, verificado e aceito pela contratante.

14.1.1 O valor do pagamento será calculado conforme a efetiva execução dos serviços dentro dos níveis requeridos, descontadas as glosas, consoante gradação estabelecida no Termo de Referência e seus anexos.

14.1.1.1 Para cada inadimplemento foram atribuídos pontos devidos.

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

14.1.2 A soma total dos percentuais de redução a ser aplicado a título de glosa não poderá ultrapassar o valor correspondente a 35 % (dez por cento) do valor de cada fatura mensal, facultada, ainda, a rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação de outras sanções contratuais e legais.

14.1.3 O valor correspondente às glosas será descontado na fatura do mês subsequente à sua apuração.

14.2 O pagamento será efetuado por meio de ordem bancária de crédito, mediante depósito em conta-corrente, na agência e estabelecimento bancário indicado pela Contratada.

14.3 Antes de cada pagamento efetivado pela contratante, exigir-se-á comprovação do cumprimento integral das obrigações decorrentes da relação de emprego mantida entre os empregados em exercício no órgão contratante e a contratada.

14.4 A cada pagamento efetivado pela contratante, será procedida prévia verificação da regularidade fiscal da contratada no SICAF.

14.5 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, mediante a aplicação das seguintes fórmulas:

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

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

onde:

I = índice de atualização financeira

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual

EM = Encargos Moratórios

VP = Valor da Parcela em atraso

N = numero de dias entre a data prevista para o pagamento e a do

efetivo pagamento

14.6 No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na nota fiscal/fatura, esses serão restituídos pela Contratante no prazo de 10 (dez) dias, para que a Contratada promova as correções necessárias, não respondendo a Contratante por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

## **15 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

15.1 O descumprimento das obrigações assumidas em razão desta licitação e das obrigações contratuais sujeitará a(s) licitante(s) adjudicatária(s), garantida a prévia defesa, às seguintes sanções:

15.1.1 advertência;

15.1.2 pelo atraso injustificado na execução do serviço objeto da licitação, será aplicada multa de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, incidente sobre o valor da parcela inadimplida da obrigação, limitada a 30 (trinta) dias, a partir dos quais será causa de rescisão contratual. Contar-se-á o prazo a partir do término da data fixada para a prestação do serviço, ou após o prazo concedido às correções, quando o objeto licitado estiver em desacordo com as especificações requeridas;

15.1.3 multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou da parcela inadimplida, nos casos de qualquer outra situação de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas;

15.1.4 suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

15.1.5 declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, na forma da lei;

15.1.6 aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o termo de 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, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato, e das demais cominações legais.

15.2 As sanções de multas poderão ser aplicadas concomitantemente com as demais, facultada a defesa prévia do interessado no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da notificação.

15.3 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## **16 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

16.1 Obriga-se a licitante a declarar, sob as penalidades legais, a superveniência de fato impeditivo à habilitação.

16.2 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente

estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo pregoeiro.

16.3 Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos. Só se iniciam e vencem os prazos referidos neste subitem em dia de expediente no órgão.

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

16.5 A homologação de resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

16.6 As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

16.7 A autoridade competente para aprovação do procedimento licitatório somente poderá revogá-lo em face de razões de interesse público, por motivo de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado. A anulação do procedimento licitatório induz à do contrato. As licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

16.8 A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.9 O foro para dirimir os possíveis litígios que decorrerem dos procedimentos licitatórios, será o da Justiça Federal, Subseção Judiciária de Porto Alegre/RS.

16.10 Quaisquer informações complementares sobre o presente edital e seus anexos, inclusive para examinar e adquirir o termo de referência, poderão ser obtidas na Comissão Permanente de Licitações da Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal no Rio Grande do Sul, na Avenida Ipiranga, nº 1365, 4º andar, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS, pelo endereço de correio eletrônico [cpl.srrs@dpf.gov.br](mailto:cpl.srrs@dpf.gov.br), ou pelo número de telefone (51) 3235-9009.

16.11 Integram este edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

Anexo I – Termo de Referência;

Anexo I A – Catálogo de Serviços;

Anexo I B – Acordo de Níveis de Serviço

Anexo I C – Parque de Equipamentos do DPF no RS

Anexo II – Minuta de Termo de Contrato;

Anexo III – Atestado de Vistoria Técnica;

Anexo IV – Termo de Acordo Judicial firmado pela União e o MPT.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJ – DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO RIO GRANDE DO SUL  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

ART. 9.º DO DECRETO N.º 5.450, DE 2005

Referência Processo nº 08430.049345/2010-93

Pregão nº 08/2010-SR/DPF/RS

#### 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 SR/DPF/RS – Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal no Estado do Rio Grande do Sul, consistindo em:

1.1.1 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 na ITIL (*Information Technology Infrastructure Library* – conjunto de boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de tecnologia da informação), abrangendo o esclarecimento de dúvidas dos usuários de serviços de TI do CONTRATANTE, o gerenciamento de incidentes, atividade que inclui: detecção e registro dos incidentes, classificação e suporte inicial, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, acompanhamento e monitoramento do atendimento de incidente até seu fechamento;

1.1.2 Prestação de serviços de assistência técnica em TI, ao parque de equipamentos, atualmente instalado ou que venha a ser instalado, compreendo a manutenção preventiva e corretiva de equipamentos (microcomputadores, monitores, impressoras, notebooks, *scanners* e projetores multimídia), bem como instalação e manutenção de cabeamento de lógica (categorias 5 e 6) e de telefonia em dutos ou calhas existentes (as obras de infraestrutura para o lançamento dos cabos, tais como a instalação de dutos e calhas, não estão incluídas no escopo dos serviços a serem contratados);

1.1.3 Instalação e suporte aos programas aplicativos em equipamentos de informática, tais como: sistemas operacionais da *Microsoft* e *Linux*, *MS Office*, *BrOffice*, *Adobe Acrobat Reader*, compactadores de arquivos, programas de gravação de mídias óticas, *drivers* de periféricos, antivírus, *Internet Explorer*, *Firefox*, *Thunderbird*, *Java Runtime*, *Google Earth*, comunicadores instantâneos, geradores de PDF (*CutePDF Writer*, *PDF reDirect* e *PDFSam*), *GIMP*, e outros aplicativos corporativos ou de interesse do CONTRATANTE.

1.2 Os serviços deverão ser prestados em conformidade com os padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pelo CONTRATANTE e nas boas práticas difundidas na ITIL, 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.

1.3 Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271, de 1997, caracterizando-se como atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não-inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

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

## **2. FUNDAMENTAÇÃO**

### **2.1 OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

2.1.1 A presente contratação tem por objetivo 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 neste 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 no atendimento aos usuários.

### **2.2 NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

2.2.1 A maioria dos colaboradores do CONTRATANTE utiliza equipamentos e recursos de tecnologia da informação para execução das atividades e processos necessários ao funcionamento da Instituição.

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 essenciais para a continuidade das atividades institucionais.

2.2.3 Parte do parque computacional do CONTRATANTE encontra-se descoberto de garantia técnica contratual. Tal situação aumenta o risco de interrupções prolongadas dos serviços de TI aos usuários.

2.2.4 A busca de melhorias na qualidade dos serviços prestados pelo CONTRATANTE, mediante o pronto atendimento às demandas da sociedade e do público interno em geral, torna imprescindível a manutenção de sua infraestrutura de tecnologia da informação – microcomputadores, servidores, impressoras, switches, scanners, notebooks e outros equipamentos, de forma a apoiar, tempestivamente, os usuários nos processos de trabalho do órgão e de suas atividades finalísticas.

2.2.5 Atualmente, os serviços objetos desse contrato são, em sua maior parte, executados por colaboradores terceirizados e cujo contrato vigente têm data próxima do vencimento, não sendo possível sua renovação em vista de orientação da SLTI/MPOG e do TCU e limitação prevista no inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666/93, sendo indispensável à conclusão deste processo licitatório, sob pena de prejudicar ou até mesmo paralisar as atividades do CONTRATANTE.

### **2.3 CONTEXTUALIZAÇÃO**

2.3.1 Buscando a adequação às exigências da Instrução Normativa nº 04/2008-SLTI/MPOG, é necessário estabelecer um sistema de avaliação e remuneração com base no desempenho apresentado pelo fornecedor. Dessa forma, a área de TI desenvolverá uma base histórica de dados de atendimento (roteiros de atendimento, prazos e outras informações relevantes), para subsidiar essa e futuras contratações.

### **2.4 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

2.4.1 O procedimento licitatório obedecerá integralmente a Lei nº 10.520, de 17 de

julho de 2002, publicada no D.O.U. de 18 de julho de 2002, Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010; Decreto nº 2.271, de 07 de julho de 1997, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e Decreto nº 6.204, de 05 de setembro de 2007, Instrução Normativa nº 02 SLTI/MPOG, de 30 de abril de 2008 e suas alterações, Instrução Normativa nº 04 SLTI/MPOG, de 19 de maio de 2008, e Lei nº 8.666, de 21 de julho de 1993.

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

## **2.5 BENEFÍCIOS 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 impacto mínimo nos processos de negócios do CONTRATANTE, dentro dos ANS (Acordos de Níveis de Serviço) e prioridades acordados;
- b) Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes;
- c) Oferecer aos usuários de TI a manutenção dos equipamentos de informática, de acordo com as políticas de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE;
- d) Formação de uma base histórica das reais tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI do CONTRATANTE.

2.5.2 O agrupamento dos serviços de service desk e assistência técnica reduzirá consideravelmente os riscos de execução, já que deve existir um grande volume de interação entre os dois serviços e seu particionamento aumenta o risco de problemas de comunicação entre essas equipes, como também irá permitir propostas mais consistentes e econômicas por parte dos licitantes, reduzindo os custos a serem apresentados. Por fim, essa associação de serviços irá permitir uma melhor seleção de empresas, pois que as licitantes deverão ter todas as capacidades inerentes aos serviços agrupados 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 CONTRATANTE com eficiência e economicidade.

## **3. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

3.1 O serviço a ser contratado enquadra-se na classificação de serviços comuns, nos termos Lei nº 10.520, de 2002, do Decreto nº 3.555, de 2000, e do Decreto 5.450, de 2005, e Decreto 7.174, de 12 de maio de 2010.

## **4. DESCRIÇÃO DOS ITENS A CONTRATAR**

4.1 O processo de atendimento e tratamento de incidentes, a assistência técnica em TI, bem como a instalação e suporte aos programas aplicativos têm por objetivo principal minimizar o tempo de interrupção causado pelo funcionamento anormal de serviços de Tecnologia da Informação utilizados no DPF e facilitar os processos de mudança, minimizando os impactos aos usuários.

4.2 O escopo objeto da atuação nesse contrato abrange:

- a) Esclarecimento de 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) Eliminação de falhas de equipamento;

e) Serviços de assessoria técnica.

4.3 Os serviços a serem atendidos estão detalhados no Anexo IA – Catálogo de Serviços.

## **5. MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS**

5.1 Considerando que os serviços objeto do presente Termo de Referência eram contratados pelo regime de postos de trabalho, nos moldes anteriores a edição da IN nº 04/2008-SLTI/MPOG, não havia, no âmbito do CONTRATANTE, obrigatoriedade de se registrar todo e qualquer atendimento, não possuindo, desta forma, uma base histórica confiável de dados de atendimento e outras informações suficientes e necessárias à mensuração quantitativa exata dos serviços que ora se busca contratar.

5.2 No decorrer da execução do contrato, será gerado um histórico de informações e dados de atendimento por meio da ferramenta SGSD – Sistema Gerenciador de Service Desk, relativos ao objeto da contratação, o qual subsidiará a Administração na apresentação de proposta de adequação contratual, promovendo supressões ou acréscimos visando o necessário equilíbrio econômico-financeiro dos serviços ora contratados, nos termos do art. 65 da Lei nº 8.666/93.

5.3 Por analogia com as informações fornecidas por outras Unidades do Departamento de Polícia Federal estimamos que a demanda pelos serviços observará a ocorrência média de 0,5 chamados mensais/estação de trabalho no âmbito das unidades atendidas no Rio Grande do Sul.

5.4 Desta forma, a mensuração dos serviços que ora se busca contratar será definido em razão do quantitativo de acionamentos (0,5 chamados mensais/estação de trabalho) e o número de estações definidas no item 12.2.

5.5 No caso das Unidades Descentralizadas localizadas fora da cidade de Porto Alegre, estima-se que o número total de chamados que exijam atendimento presencial deva situar-se em torno de 200 acionamentos anuais.

## **6. ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO E EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

### **6.1 DESCRIÇÃO GERAL**

6.1.1 A gerência e tratamento dos incidentes e solicitações do usuário serão apoiados por ferramenta adequada chamada de SGSD (Sistema Gerenciador 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 à gerência dos ANS, e é responsabilidade da CONTRATADA manter seus registros atualizados em tempo real. A ferramenta inicialmente a ser fornecida pelo CONTRATANTE será o “OCOMON” ou “MANTIS”, porém fica aberta a possibilidade de uso de ferramenta fornecida pela CONTRATADA, desde que aprovada pelo CONTRATANTE e que a base de dados seja de propriedade do CONTRATANTE, sem custos adicionais ao CONTRATANTE.

6.1.1.1 O SGSD equivale ao Sistema de Controle de Ordens de Serviço e o ticket, a sua numeração.

6.1.2 Os computadores instalados na central de atendimento da CONTRATADA deverão estar interligados em rede local, com acesso a todas as facilidades necessárias ao atendimento: Internet, serviço de correio eletrônico, sistema específico para gestão de service desk, dentre outros.

6.1.3 Os chamados serão recebidos principalmente por meio de ligações telefônicas gratuitas (0800) direcionadas a uma central de atendimento, mas podem ser considerados outros meios de recepção, tais como: correio eletrônico e chat.

6.1.4 O link de comunicação de dados para o acesso ao SGSD e à base de conhecimento deverá dispor de recursos de segurança e interligar o CONTRATANTE

à central de atendimento.

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

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

## **6.2 FLUXO DE ATENDIMENTO**

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

6.2.2 O Primeiro Nível é o Telessuporte (Service Desk) que deve prover um ponto central de contato a todos os usuários de TI do CONTRATANTE em âmbito estadual.

6.2.3 O Service Desk registra e acompanha todos os incidentes, solicitações de serviços e acesso, e provê ao usuário uma interface de acesso a outros processos e atividades dos demais níveis de atendimento.

6.2.4 O Segundo Nível consiste no Atendimento Presencial no ambiente do usuário, que é sempre acionado pelo telessuporte quando esse não conseguir resolver o incidente ou solicitação.

6.2.5 Quando a CONTRATADA identificar que a solução do incidente ou solicitação depender de serviços especializados do CONTRATANTE, essa deve escalonar o tratamento para um Terceiro Nível.

6.2.6 O Terceiro Nível consiste em equipes de especialistas nos diversos Serviços de Operações do CONTRATANTE, como a Equipe de Suporte a Rede, de Suporte a Banco de Dados e outros.

6.2.7 Os serviços de equipes de especialistas não são objeto dessa contratação, entretanto a CONTRATADA, sempre que necessário, deverá solicitar a intervenção do Terceiro Nível, registrando no SGSD ou através de outro meio definido pelo CONTRATANTE, aguardar o resultado e verificação de sua efetividade para então proceder ao fechamento do atendimento.

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

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

6.2.10 Caso o usuário aceite, deverá ser convidado a avaliar o atendimento através de uma pesquisa de satisfação, a qual, preferencialmente, deverá ser automatizada através do SGSD.

6.2.11 Caso rejeite a solução, ela deve ser reaberta e continuar seu tratamento pela CONTRATADA.

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

## **6.3 SERVIÇO DE TELESSUORTE**

6.3.1 Os serviços de Telessuporte deverão estar disponíveis aos usuários do CONTRATANTE, 24 horas por dia e 7 dias na semana, em todo o território do Estado do RS.

6.3.2 Estima-se que a demanda nos finais de semana, feriados e, nos dias úteis, nos períodos compreendidos fora do horário de expediente normal (entre 12 h e 14 h e entre 18 h e 08 h do dia seguinte) apresente redução da ordem de 95 % no número de chamados quando comparados com a demanda nos horários de expediente normal do órgão (horário comercial – 08 h às 12 h e 14h às 18 h).

6.3.3 A central de telefonia da CONTRATADA deve possuir pelo menos as



funcionalidades de: gravação de chamadas, 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. As informações relacionadas ao tempo de espera por ligação e quantidade de desistência de chamadas devem ser fornecidas mensalmente para o CONTRATANTE e devem ser passíveis de auditoria pelo CONTRATANTE.

6.3.4 O tempo máximo de espera deverá ser de 2 (dois) minutos e a quantidade de desistências de chamadas, de ligações perdidas (sinal de ocupado) e de ultrapassagem do tempo máximo de espera, somadas, não deve ultrapassar 10 % (dez por cento) do número total de chamadas, atendidas ou não, e essas informações devem ser disponibilizadas pela central telefônica da CONTRATADA.

6.3.5 As responsabilidades do Service Desk incluem:

- a) Receber e registrar no SGSD todos os incidentes e solicitações, categorizando-os e priorizando-os;
- 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, priorizando-os ou escalando-os para outro nível quando necessário e encerrando aqueles que tiverem sua solução confirmada;
- e) Zelar pelo cumprimento dos ANS previstos nesta contratação;
- 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 (roteiros) de atendimento e manter atualizados os existentes quando for necessário;
- k) Manter uma base FAQ (Frequently Asked Questions) para consulta e autoatendimento dos usuários;

6.3.6 Nos casos em que o atendimento não for resolvido, a equipe de telessuporte deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte presencial.

6.3.7 A CONTRATADA deverá assegurar que os profissionais alocados, em razão do contrato com o CONTRATANTE, sejam qualificados e com perfil para as tarefas, sendo seus nomes previamente submetidos ao órgão para avaliação social em razão de se tratar de um órgão de segurança com informações sensíveis e relevantes.

6.3.7.1 É vedada a alocação de estagiários para servirem como atendentes, tanto no telessuporte quanto no atendimento presencial.

6.3.8 A CONTRATADA deverá assegurar que os atendentes do Service Desk tenham no mínimo os seguintes conhecimentos técnicos:

- a) Curso de nível médio (segundo grau) completo;
- b) Conhecimento em configuração e instalação de equipamento de informática;
- c) Conhecimento em configuração e instalação de aplicativos previstos neste termo;
- d) Conhecimento de manutenção em sistemas operacionais Microsoft e Linux;
- e) Conhecimento de manutenção e utilização de ferramentas de escritório, especialmente do BrOffice;

- f) Curso técnico na área de informática;
- g) Experiência de pelo menos seis meses em telessuporte e domínio das técnicas de atendimento de voz;
- h) Conhecimentos de inglês técnico.

6.3.9 Os técnicos da CONTRATADA deverão estar aptos a trabalhar com as versões futuras dos aplicativos e sistemas operacionais citados neste termo à medida que forem sendo lançadas no mercado.

#### **6.4 SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL**

6.4.1 Os serviços de atendimento presencial serão prestados nas dependências do CONTRATANTE, visando o pronto atendimento das demandas e a facilitação dos procedimentos de planejamento, monitoramento, fiscalização e melhoria contínua dos processos de gestão dos serviços.

6.4.2 O CONTRATANTE disponibilizará espaço, apropriado e segregado, na sede da Superintendência Regional do Rio Grande do Sul, instalada na Av. Ipiranga, 1365 – Bairro Azenha – CEP 90160-093 – Porto Alegre – RS e, sempre que possível, em cada um dos demais locais de atendimento enumerado no item 7.4, que ficará a disposição da CONTRATADA para uso das equipes de Atendimento Presencial;

6.4.3 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 e com a autorização e monitoramento do usuário, acessar remotamente o ambiente do usuário tentando resolver o incidente ou a solicitação;
- d) Fazer as intervenções que competir a seu nível de conhecimento de forma a resolver o incidente ou solicitação;
- e) Manter uniforme e 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 nas 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 atendimento da solicitação;
- j) Assistir o usuário quando houver necessidade de instalação, alteração ou remoção de equipamentos ou softwares no ambiente de trabalho dele;
- k) Caso não seja possível resolver o incidente ou solicitação em seu nível, identificar quem pode solucionar e escalonar o incidente ou solicitação;
- l) Implementar solução de contorno para atenuar as repercussões do 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 que possa ser útil a outro nível em caso de escalonamento.

6.4.4 A CONTRATADA deverá assegurar, inclusive apresentando documentação quando solicitada, que os atendentes do Atendimento Presencial tenham no mínimo os seguintes conhecimentos técnicos:

- a) Curso de nível médio (segundo grau) completo;
- b) Conhecimento em configuração e instalação de equipamentos de informática;
- c) Conhecimento em configuração e instalação de aplicativos;

- d) Conhecimento de manutenção em sistemas operacionais e ferramentas de escritório;
- e) Conhecimento de redes locais de computadores;
- f) Conhecimento de cabeamento estruturado;
- g) Mínimo de 6 (seis) meses de experiência na área de informática em atendimento e suporte a sistemas e a usuários;
- h) Curso técnico em manutenção de equipamentos de informática;
- i) Conhecimento de inglês técnico.

6.4.4.1 A equipe de profissionais da CONTRATADA, responsável pelo Atendimento Presencial, deve possuir pelo menos 1 (um) 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)

## **6.5 CATÁLOGO DE SERVIÇOS E ANS**

6.5.1 O Anexo IA contém o Catálogo de Serviços a serem providos pela CONTRATADA, com seus respectivos ANS, que serão utilizados para fins de gerenciamento desse contrato e parametrização para as glosas previstas.

6.5.2 O Catálogo de Serviços contém a relação dos serviços que são fornecidos pela área de TI do CONTRATANTE aos seus usuários e, para cada serviço, sua descrição, objetivo, atividades correlatas, sistemática de medição, valor de referência do ANS, fórmula para cálculo da pontuação atingida no mês e faixa métrica para glosas.

6.5.3 O Catálogo de Serviços é a base para a classificação, priorização e criação de roteiros para tratamento dos incidentes e solicitações.

6.5.4 O Anexo IB contém o resumo dos acordos de níveis de serviço entre e CONTRATADA e o CONTRATANTE e a fórmula de cálculo da fatura mensal.

## **6.6 ROTEIROS (SCRIPTS) DE ATENDIMENTO**

6.6.1 Cabe à CONTRATADA a criação dos roteiros de atendimento (scripts) e a submissão dos mesmos ao CONTRATANTE para aprovação, seguindo procedimentos padronizados.

6.6.2 Para promover uniformidade na criação da base de conhecimento, será criado pelo CONTRATANTE um formulário padrão, que deverá ser preenchido pela CONTRATADA no SGSD.

6.6.3 Todos os eventos, atendimentos e incidentes já conhecidos deverão ter um roteiro de atendimento, a ser utilizado pelos diversos níveis de atendimento. Esses roteiros serão inseridos no SGSD, armazenados no Banco de Dados para futuras consultas e atendimentos. Essa inserção deve ser controlada e aprovada pelo CONTRATANTE, devendo-se adotar 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 real funcionalidade dos roteiros poderá ser verificada, pelo Gestor do Contrato, junto aos níveis de atendimento, fazendo a utilização dos referidos roteiros em atendimentos reais;
- c) Após a validação, os roteiros não aprovados, incompletos ou que não atendam a finalidade ao qual se destinavam 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.

## **6.7 PRIORIDADE DE ATENDIMENTO**

6.7.1 Para efeito de classificação do chamado quanto ao nível de severidade será usada a tabela abaixo:

<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
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.
Normal	O usuário pode desempenhar seu trabalho, porém uma atividade importante de seu dia-a-dia está com problemas.
Baixa	O usuário pode continuar a trabalhar normalmente.

6.7.2 A priorização no atendimento dos chamados deverá ser estabelecida de acordo com o nível de severidade;

6.7.3 Será fornecida, pelo CONTRATANTE, uma lista de até 25 usuários com atendimento preferencial;

6.7.4 Todos os chamados de usuários com atendimento preferencial serão solucionados antes dos demais chamados de mesma severidade, independentemente da ordem de chegada;

6.7.5 Os chamados, exceto os de atendimento preferencial, deverão ser atendidos em sequência cronológica de abertura em cada nível de atendimento;

6.7.6 O CONTRATANTE poderá alterar, a qualquer momento, a classificação de prioridade de atendimento e a lista de usuários preferenciais, devendo informar formalmente à CONTRATADA com antecedência mínima de 24 horas.

## **7. FORMA E LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

7.1 Os serviços de atendimento remoto (Telessuporte) serão prestados em instalações – prédio ou sede – da empresa CONTRATADA, que deverá dispor de equipamentos, softwares e local adequado para a execução dos serviços, podendo, a critério da CONTRATANTE, ser disponibilizado local na sede do próprio órgão, quando todos os custos de instalação, de equipamentos, de linhas de comunicação (0800) e de softwares continuarão sob encargo da CONTRATADA.

7.1.1 Na mensuração da demanda para o serviço a ser implantado, devem ser consideradas necessidades de atendimento em regime 24/7 – 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana. Estima-se que a demanda nos finais de semana, feriados e, nos dias úteis, nos períodos compreendidos fora do horário de expediente normal (entre 12 h e 14 h e entre 18 h e 08 h do dia seguinte) apresenta redução da ordem de 95 % no número de chamados quando comparados com a demanda nos horários de expediente normal do órgão (horário comercial – 08 h às 12 h e 14h às 18 h).

7.2 Para efeito de aplicação das glosas previstas nos Anexos IA (Catálogo de Serviços) e IB (Acordos de Níveis de Serviço), o tempo computado será a diferença entre o horário de acionamento e o horário do primeiro atendimento, sempre que o atendimento presencial for exigido. Nos demais casos, o cômputo do tempo inicia com o acionamento e é contado até a solução do incidente (ou esclarecimento da dúvida do usuário).

7.3 Para os chamados realizados fora do horário de expediente normal, o tempo computado para a solução de problemas que demandem atendimento presencial será contado a partir

do primeiro minuto do expediente normal do dia útil seguinte, desde que o grau de severidade não seja classificado como crítico ou urgente. Nesses casos, o tempo para cômputo das glosas sofrerá um acréscimo de 2 horas em relação aos contidos nos Anexos IA e IB.

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

**Superintendência Regional do Rio Grande do Sul – SR/DPF/RS**

Av. Ipiranga, 1365 – Bairro Azenha – CEP 90160-093 – Porto Alegre/RS

**Superintendência Regional do Rio Grande do Sul – SR/DPF/RS**

Av. Paraná, 972 (Canil) e 991 (Sede Velha) – B. Navegantes – CEP 90240-600 – Porto Alegre – RS

**GEPOM Porto Alegre**

Rua João Moreira Maciel, 350, B. Arquipélago – CEP 90090-090 – Porto Alegre – RS

**Aeroporto Salgado Filho – NPAER**

Rua Severo Dullius, 9010 – CEP 90200-320 – Porto Alegre/RS

**Delegacia de Bagé**

Avenida Presidente Vargas, nº 350 – CEP 96400-410 – Bagé – RS

**Posto em Aceguá**

BR 153, km 661, S/N – junto ao posto da Receita Federal – CEP 96445-000 – Aceguá/RS

**Delegacia de Caxias do Sul**

Av. Júlio de Castilho, 150 – Bairro Lurdes – CEP 95010-000 – Caxias do Sul/RS

**Posto Passaporte Caxias (CIC)**

Rua Ítalo Victor Bersani, 1134 – CEP 95050-520 – Jardim América – Caxias do Sul/RS

**Delegacia de Chuí**

Rua General Canabarro, 330 – CEP 96230-000 – Santa Vitória do Palmar/RS

**Posto do Chuí**

Rodovia BR 471, Km 650, junto à Receita Federal – CEP 96255-000 – Chuí/RS

**Delegacia de Jaguarão**

Av. Júlio de Castilhos, 1572 – CEP 96300-000 – Jaguarão/RS

**Delegacia de Passo Fundo**

Av. Sete de Setembro, nº 10 – Bairro Centro – CEP 99010-120 – Passo Fundo/RS

**Unidade Técnico-Científica em Passo Fundo**

Av. Moacir da Motta Fortes, 387 – Bairro Vera Cruz – CEP 99040-010 – Passo Fundo – RS

**Delegacia de Pelotas**

Avenida Duque de Caxias, 1.049 – Bairro Fragata – CEP 96.030-003 – Pelotas/RS

**Delegacia de Rio Grande**

Rua General Osório, 512 – Centro – CEP 96.200-400 – Rio Grande/RS

**Delegacia de Santa Cruz do Sul**

Rua Félix Hoppe, 450 – Bairro Avenida – CEP 96810-180 – Santa Cruz do Sul/RS

**Delegacia de Santa Maria**

Rua Vale Machado, 1361 – Centro – CEP 97010-530 – Santa Maria/RS

**Unidade Técnico-Científica em Santa Maria**

Rua dos Andradas, 138 – Bairro Passo da Areia – CEP 97020-040 – Santa Maria/RS

**Posto JA – Santa Maria**

Rua Pedro Jorge Abelin, nº 61 – B. Nossa Sra. de Lourdes – CEP 97050-390 – Santa Maria/RS

**Delegacia de Santana do Livramento**

Rua Silveira Martins, 1257 – Centro – CEP 97.573-511 – Santana do Livramento – RS

**Posto em Quaraí**

Largo Castelo Branco, S/N, junto ao Posto da Receita Federal de Quaraí, Bairro Centro – CEP 97560-000 – Quaraí/RS

**Delegacia de Santo Ângelo**

Av. São João, 555 CEP 98801-400 – Santo Ângelo – RS

**Posto Porto Xavier**

Rua Uruguai, S/N, junto à Receita Federal – CEP 98995-000 – Porto Xavier/RS

**Posto Porto Mauá**

Rua Uruguai, S/N, junto à Receita Federal – CEP 98947-000 – Porto Mauá/RS

**Delegacia de São Borja**

Rua Cel. Alberto Benevenuto, 1726 – Passo – CEP 97670-000 – São Borja/RS

**Posto CUF – Ponte Internacional São Borja/São Tomé**

CUF na Ponte Internacional – CEP 97670-000 – São Borja/RS

**Delegacia de Uruguaiana**

Rua General Vitorino, 1736 – CEP 97500-330 – Uruguaiana – RS

**Posto CUF – Ponte Internacional de Uruguaiana/Passo de Los Libres**

CUF na Ponte Internacional – CEP 97500-000 – Uruguaiana/RS

7.4.1 Eventualmente, poderá ser solicitado atendimento presencial em outros locais, diversos dos listados acima, visando apoiar atividades do CONTRATANTE, como em exposições, fiscalizações, cursos, seminários e outros. Em geral, ocorrem menos de 5 eventos da espécie por ano.

7.5 No período de vigência do contrato os locais poderão sofrer alterações em razão de eventuais mudanças de endereço das unidades.

7.6 Todos os deslocamentos, que se fizerem necessários, das equipes ou empregados da CONTRATADA, serão de responsabilidade da CONTRATADA, através dos meios que lhe convier, não podendo ocorrer nenhum custo extra para a CONTRATANTE.

7.7 A CONTRATADA poderá optar por alocar fisicamente, de forma permanente, o pessoal que fará o atendimento presencial em cada Unidade assistida, mediante prévia autorização da CONTRATANTE, desde que haja disponibilidade de espaço físico em suas instalações.

7.7.1 No caso do prédio da SR/DPF/RS a alocação física permanente é obrigatória.

7.7.2 Deverá ser considerado que, por intermédio de Laudo de Avaliação Ambiental, o ambiente da SR/RS foi considerado área de periculosidade, o que terá reflexos sobre a remuneração dos técnicos responsáveis pelo atendimento presencial nas unidades do DPF localizadas em Porto Alegre.

## **8. AMBIENTE OPERACIONAL DE COMPUTADORES DO CONTRATANTE**

8.1 O ambiente tecnológico do CONTRATANTE poderá ser atualizado a qualquer tempo, com instalações e desinstalações de equipamentos e aplicativos adquiridos ou contratados.

8.2 Atualmente, o CONTRATANTE possui, aproximadamente, o seguinte ambiente corporativo:

- a) 950 estações de trabalho;
- b) 250 computadores portáteis;
- c) 150 impressoras a laser;
- d) 86 impressoras multifuncionais a laser;
- e) 20 scanners de produção Fujitsu
- f) 20 switches Enterasys – B2H124-48 na SR;
- g) 40 switches Enterasys – V2H124-48 nas descentralizadas;
- h) 16 servidores Dell Power Edge 2900;
- i) 4 servidores Dell R610;
- j) 4 Storages Dell MD1000.
- k) 3 Servidores IBM xSeries 346

8.3 A distribuição dos equipamentos utilizados pelos usuários finais constam no Anexo I C, que relaciona os equipamentos que atualmente estão cobertos por garantia dos fabricantes, bem como aqueles que já não possuem mais garantia. As peças necessárias para a manutenção dos equipamentos que apresentarem defeitos não cobertos por garantia serão fornecidas pelo contratante, mediante solicitação da contratada. As peças defeituosas e que forem substituídas deverão ser devolvidas ao contratante.

8.4 Existe previsão de instalação de novos equipamentos em 2011 e 2012.

8.5 Estima-se um crescimento ao longo de 2011 na ordem de 10% do parque. Os equipamentos novos serão direcionados, preferencialmente, para as unidades descentralizadas do interior do Estado.

8.6 O parque de aplicativos comuns sustentado consiste, principalmente, mas não exclusivamente, de:

- a) Sistemas Operacionais GNU/LINUX e MS Windows XP, Vista e Windows 7;
- b) As ferramentas de escritórios Microsoft Office e BrOffice;
- c) Adobe Acrobat Reader;
- d) Programas de gravação de mídias óticas (Nero e Roxyo);
- e) Antivírus Symantec (Symantec EPP);
- f) Internet Explorer e Firefox;
- g) Thunderbird, Outlook e Windows Mail;
- h) Java Runtime;
- i) Google Earth;
- j) X-Sane;
- k) Geradores de PDF, tais como PDFSam, CutePDF e PDF2Redirect
- l) Cliente Jabber;
- m) Picasa;
- n) 7Zip;
- o) Certificados Digitais;
- p) Aplicação da Dígitro;
- q) Aplicação do Serpro;
- r) TrueCrypt;

s) Access Runtime.

8.7 O parque de aplicativos corporativos sustentado consiste, principalmente, mas não exclusivamente, de:

- a) CINTEPOL – Centro Integrado de Inteligência Policial e Análise Estatística e Estratégica.
- b) PORTAL INTRANET – Portal de intranet do DPF;
- c) REF – Registro Eletrônico de Frequência;
- d) SIGEPOL – Sistema de Gerenciamento Policial;
- e) SINPA – Sistema Nacional de Passaporte;
- f) SINPA\_CON – Sistema Nacional de Passaporte – Consulta;
- g) SINPA\_DSKTOP – Sistema Nacional de Passaportes – DESKTOP;
- h) SINPA\_WEB – Sistema Nacional de Passaportes – WEB;
- i) SISCART – Sistema de Procedimentos Cartorários;
- j) SISEG – Sistema de Segurança;
- k) SISPOL;
- l) STI\_DESKTOP – Sistema de Tráfego Internacional Desktop;
- m) STI\_WEB – Sistema de Tráfego Internacional – STI – WEB;
- n) XDOC – Sistema de Controle de Documentos;

8.8 O quantitativo total do parque é de aproximadamente 1.540 equipamentos, mas a prestação de serviços de assistência técnica abrange apenas microcomputadores, monitores, impressoras, notebooks, scanners, servidores IBM e projetores multimídia. No que diz respeito aos sistemas desenvolvidos pelo DPF, o atendimento se restringe basicamente a orientações sobre a forma de concessão de acesso e respectivos gestores, a quem compete sanar eventuais dúvidas dos usuários. No que diz respeito a aplicativos comuns (comerciais), caberá o esclarecimento de dúvidas sobre utilização e configuração.

8.9 Cerca de 40% do parque de equipamentos instalados, aí incluídos computadores, notebooks e impressoras, estão cobertos por contratos de garantia e a manutenção dos mesmos compete aos fabricantes. O percentual de equipamentos cobertos por garantia nas unidades do DPF instaladas no interior do Estado corresponde a aproximadamente 70% do parque e esse número tende a ser mantido em 2011 e 2012.

8.10 Os equipamentos novos, quando de aquisições feitas pelo DPF, normalmente contam com garantia, a ser prestada pelo fabricante, com prazo mínimo de 36 meses a contar da data da entrega dos equipamentos.

## **9. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

9.1 Para execução dos serviços, será utilizado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade, no qual o CONTRATANTE é o responsável pela gestão do contrato e atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços entregues, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos sob seu encargo.

9.2 A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e pelo 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 conjunto com a CONTRATADA, buscará a melhor solução para resolução do problema.

## **10. DO DIREITO PATRIMONIAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL**

10.1 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, 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.

## 11. TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1 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. O início da prestação dos serviços se dará em pelo menos dez dias úteis da assinatura do contrato, preferencialmente no primeiro dia do mês subsequente. 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 aplicados parcialmente os valores das glosas por descumprimento do ANS, prevalecendo os demais elementos de faturamento, conforme o seguinte: * No primeiro mês não incidirá nenhum abatimento por glosa; * No segundo mês será considerada apenas 1/3 da glosa aplicável. * No terceiro mês será considerada apenas 2/3 da glosa aplicável. * A partir do quarto mês as eventuais glosas serão aplicadas integralmente.	CONTRATANTE / CONTRATADA

## 12. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL

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

12.2 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.

12.2.1 A CONTRATADA, no antepenúltimo mês da vigência do contrato, deverá

elaborar o Plano de Transferência de Conhecimento, a ser aprovado pelo CONTRATANTE, descrevendo a metodologia, que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos do CONTRATANTE e da nova contratada, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos ou a usuários finais.

### **13. HABILITAÇÃO JURÍDICA DA LICITANTE**

13.1 Consiste no exame da documentação relativa à habilitação jurídica, à qualificação econômico-financeira, à regularidade fiscal e à qualificação técnica, visando comprovar:

13.2 O fiel cumprimento da legislação pela licitante;

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

13.4 A capacidade técnica para assumir os serviços licitados, por meio de comprovação de execução anterior de objeto similar.

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

13.6 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.

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

### **14. COMPROVAÇÃO DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA DA EMPRESA LICITANTE**

14.1 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:

14.1.1 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 service desk com a utilização das práticas contidas na ITIL, compreendendo suporte técnico a usuários de rede corporativa de computadores com, no mínimo, 500 (quinhentas) estações de trabalho.

14.1.1.1 A quantidade de 500 (quinhentas) estações de trabalho representa menos de 50% do quantitativo a ser atendido por este 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

14.1.2 Termo de Vistoria (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/RS 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 8 deste Termo de Referência.

14.1.2.1 O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital no DOU, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para abertura da sessão pública (Pregão Eletrônico).

14.1.2.2 Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o

licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de terça à quinta-feira, das 9h 30 min às 11 h das 15 h às 17 h, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelos telefones (51) 3235.9123/3235.9121.

14.1.2.3 É facultado às licitantes vistorias nas Unidades descentralizadas relacionadas no ITEM 74 desde que seja agendado, em tempo hábil, com o chefe do NTI/SR/DPF/RS e com a autoridade responsável pela unidade, que designará servidor para acompanhamento nas dependências da mesma.

14.1.2.4 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.

## **15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

15.1 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.

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

15.2 Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas no Termo de Referência e em sua proposta.

15.3 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.

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

15.5 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.

15.5.1 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.

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

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

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

15.8 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo máximo de 48 h (quarenta e oito horas), os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, a critério da Administração.

15.9 Manter os empregado que ficam alocados fisicamente nos ambientes da CONTRATANTE nos horários predeterminados pelo CONTRATANTE (08 h às 18 h, sendo que, no horário compreendido entre 12h e 14 h, ocorre uma queda de aproximadamente

95% na demanda).

15.10 Responder por perdas ou danos, materiais ou morais, causados ao CONTRATANTE ou terceiros, pela ação ou omissão, dolosa ou culposa, da CONTRATADA ou de seus empregados, trabalhadores, prepostos ou representantes.

15.11 Zelar para que seus empregados se apresentem, nos locais em que os serviços forem demandados pelo CONTRATANTE, devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual – EPI, quando for o caso.

15.12 Apresentar à CONTRATANTE, quando do início das atividades, para prévia aprovação, e sempre que houver alocação de um novo empregado na execução do contrato, relação nominal constando nome, RG, CPF, filiação, endereço residencial e telefone dos empregados, bem como as respectivas Carteiras de Trabalho e Previdência Social – CTPS, devidamente preenchidas e assinadas, para fins de conferência e nos termos dos Artigo 77, Parágrafo 4º, e Artigo 87, Parágrafo 4º, da Lei nº 12.309, de 2010 (Lei de Diretrizes Orçamentárias para 2011).

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

15.14 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.

15.14.1 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.

15.15 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.

15.16 Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente.

15.17 Atender de imediato às solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.

15.18 Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações do CONTRATANTE, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas.

15.19 Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

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

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

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

15.23 Não utilizar o trabalho de menor de idade.

15.24 Fornecer os uniformes a serem utilizados por seus empregados.

15.25 Não repassar quaisquer custos de uniformes e equipamentos a seus empregados.

15.26 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.

15.27 Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência ou na minuta de contrato;

15.28 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale-transporte, deslocamentos e diárias, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.29 Substituir, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir da notificação do CONTRATANTE, pessoal que apresente comportamento inadequado, afastando-o de imediato;

15.30 Solicitar, quando do desligamento de profissional alocado para a prestação dos serviços objeto dessa contratação, o cancelamento de todos acessos a sistemas, recursos e informações do CONTRATANTE, bem como o recolhimento do crachá de identificação, que deverá ser inutilizado e entregue ao CONTRATANTE.

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

15.32 Prestar esclarecimentos pertinentes ao objeto do contrato quando forem solicitados pelo CONTRATANTE.

15.33 Elaborar e apresentar à CONTRATANTE, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços Executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados, bem como quantitativo por categoria dos serviços prestados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.

15.33.1 Outros relatórios relacionados ao Contrato poderão ser solicitados pelo CONTRATANTE.

15.34 A CONTRATADA deverá registrar todas as tarefas realizadas para o atendimento dos chamados no SGSD, na base de conhecimentos disponibilizada pelo CONTRATANTE, e em outras que vierem a ser constituídas em razão da execução dos serviços.

15.35 Manter os seus empregados treinados e atualizados tecnologicamente, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, de modo a assegurar a execução dos serviços descritos neste Termo de Referência em regime de excelência.

15.36 Acompanhar as evoluções tecnológicas do CONTRATANTE, mediante eventual adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus SGSD e bases de conhecimento por outro que o CONTRATANTE venha a adotar;

15.37 Disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços de telessuporte (ex: instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e link de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA).

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

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

15.40 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.

15.41 Observar os seguintes procedimentos básicos de segurança:

- 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) Zelar para 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 sejam retirados das dependências do CONTRATANTE, independentemente do suporte em que se encontrem, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros, **exceto quando expressamente autorizado pelo Gestor do Contrato**;
- e) Zelar para que seus funcionários observem, 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 ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de profissionais alocados para a execução dos serviços objeto dessa contratação, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, disponibilizados para a realização dos serviços contratados.

## **16. REQUISITOS DE VIDA PREGRESSA DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS**

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

16.1.1 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.

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

## **17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

17.1 Proporcionar as condições para que a CONTRATADA possa desempenhar seus

serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e seus Anexos, especialmente do Termo de Referência;

17.2 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

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

17.4 Notificar a CONTRATADA, por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

17.5 Zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

17.6 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.

17.7 Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências, aos equipamentos de TI, aos softwares e ao SGSD, assim como a base de conhecimento para a execução dos serviços.

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

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

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

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

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

17.12.1 Em caso de divergências entre o relatório apresentado pela empresa CONTRATADA e aquele constante do sistema do CONTRATANTE, prevalecerão às informações constantes no sistema do CONTRATANTE, tais como: referência dos quantitativos, índice de satisfação dos usuários e demais itens acordados nos níveis de serviço, nos termos deste Termo de Referência, aplicando as glosas e penalidades decorrentes do descumprimento do ANS e das obrigações contratuais.

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

17.14 Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

- a) Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- b) Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na CONTRATADA;
- c) Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado;
- d) Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do

próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

## **18. ESTIMATIVA DE PREÇOS**

18.1 O custo estimado global da presente contratação está estimado em R\$ 510.000,00 (quinhentos e dez mil reais) anuais.

18.2 O valor máximo mensal da contratação é de R\$ 42.500,00 (quarenta e dois mil e quinhentos reais).

18.3 O custo estimado da contratação e os respectivos valores máximos foram apurados mediante pesquisas de preços praticados no mercado.

## **19. CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

19.1 O órgão deve acompanhar e fiscalizar a conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, por meio de um representante especialmente designado, na forma dos artigos 67 e 73 da Lei nº 8.666/93, e do artigo 6º do Decreto nº 2.271/97.

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

19.3 A fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias da CONTRATADA, referentes aos empregados alocados na execução do contrato, deverá seguir o disposto no Anexo IV (Guia de Fiscalização dos Contratos de Terceirização) da Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no que couber, sem prejuízo de outras medidas que o órgão julgar necessárias, de acordo com a especificidade do objeto e do local.

19.4 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência, em especial aqueles relativos aos índices de produtividade, aferidos pelos tempos de resposta aos chamados e efetividade dos atendimentos.

19.5 O fiscal ou gestor do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666/93.

19.6 O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais e comunicando a autoridade competente, quando for o caso, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do artigo 67 da Lei nº 8.666/93.

19.7 A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em co-responsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o artigo 70 da Lei nº 8.666/93.

19.8 O fiscal comunicará, por escrito, as deficiências porventura verificadas na prestação, para imediata correção, sem prejuízo das sanções e glosas cabíveis.

## **20. NÍVEIS DE SERVIÇO E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO**

20.1 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.

20.2 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.

20.3 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.

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

20.3.2 Deverão constar do relatório, entre outras informações, os indicadores/metastas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

20.4 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.

20.5 Os níveis de serviço e critérios de aceitação estão estabelecidos no Anexo I desse Termo de Referência.

## **21. HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS**

21.1 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. 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.

## **22. PRAZO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

22.1 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.

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

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

22.2 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.

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

22.4 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.

## **23. GARANTIA**

23.1 Como garantia das obrigações assumidas, a adjudicatária, no ato da assinatura do termo de contrato, prestará garantia no valor correspondente a 3% (três por cento) do valor total do contrato, sendo liberada após o término da sua vigência, salvo se houver motivo justificado para a sua retenção.

23.2 Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a adjudicatária obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data em que for notificada.

## **24. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

24.1 As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no Orçamento da União para o exercício de 2011, na classificação abaixo:

PROGRAMA DE TRABALHO: 06.122.0750.2000.0001

PLANO INTERNO: 702T-11

NATUREZA DE DESPESA: 3390.39.00

DECLARAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 783

EMITIDA EM: 25/11/2010

VALOR: R\$ 510.000,00

## **25. FORMA E CRITÉRIOS DE PAGAMENTO E NÍVEIS DE SERVIÇO**

25.1 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.

25.1.1 O prazo de pagamento será de até 15 (quinze) dias a contar do atesto da Nota fiscal/Fatura.

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

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

25.3 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.

25.3.1 A GFIP e a GPS deverão:

- 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.

25.4 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.

25.5 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.

25.6 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;

25.7 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;

25.8 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, mediante a aplicação das seguintes fórmulas:

$$EM = I \times N \times VP \qquad I = \frac{TX / 100}{365}$$

onde:

I = índice de atualização financeira

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual

EM = Encargos Moratórios

VP = Valor da Parcela em atraso

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

25.9 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.

25.10 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.

25.10.1 Para cada inadimplemento foram atribuídos pontos devidos.

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

25.11 A soma total dos percentuais de redução a ser aplicado a título de glosa não poderá ultrapassar o valor correspondente a 35 % (dez por cento) do valor de cada fatura mensal, facultada, ainda, a rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação de outras sanções contratuais e legais.

25.12 O valor correspondente às glosas será descontado na fatura do mês subsequente à sua apuração.

## **26. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

26.1 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;

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

Encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual.

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

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

26.4 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.

## **27. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

27.1 O descumprimento das obrigações assumidas em razão desta licitação e das obrigações contratuais sujeitará a(s) licitante(s) adjudicatária(s), garantida a prévia defesa, às seguintes sanções:

27.1.1 advertência;

27.1.2 pelo atraso injustificado na execução do serviço objeto da licitação, será aplicada multa de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, incidente sobre o valor da parcela inadimplida da obrigação, limitada a 30 (trinta) dias, a partir dos quais será causa de rescisão contratual. Contar-se-á o prazo a partir do término da data fixada para a prestação do serviço, ou após o prazo concedido às correções, quando o objeto licitado estiver em desacordo com as especificações requeridas;

27.1.3 multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou da parcela inadimplida, nos casos de qualquer outra situação de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas;

27.1.4 suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

27.1.5 declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, na forma da lei;

27.1.6 aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o termo de 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, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato, e das demais cominações legais.

27.2 As sanções de multas poderão ser aplicadas concomitantemente com as demais, facultada a defesa prévia do interessado no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da notificação.

27.3 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## **28. DAS MEDIDAS ACAUTELADORAS**

28.1 Consoante o artigo 45 da Lei nº 9.784/99, a Administração Pública poderá, sem a

prévia manifestação do interessado, motivadamente, adotar providências acauteladoras, inclusive retendo o pagamento, em caso de risco iminente, como forma de prevenir a ocorrência de dano de difícil ou impossível reparação.

## **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 comunicada previamente à CONTRATADA e limitados ao Estado do Rio Grande do Sul.

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

29.2.1 Será permitida a subcontratação parcial de serviços, desde que haja prévia anuência do CONTRATANTE, fundamentação por parte da CONTRATADA e seja atendido o interesse público nos termos previstos na Lei de Licitações.

29.2.2 A subcontratação parcial não eximirá a CONTRATADA da responsabilidade decorrente dos atos praticados pela subcontratada.

29.3 A empresa CONTRATADA deverá encaminhar ao responsável pela fiscalização do contrato Termo de Confidencialidade de todos os seus funcionários que prestam serviço no CONTRATANTE e seus órgãos integrantes.

29.3.1 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 e sua comercialização no País e demais legislação aplicável:

a) Nome do prestador, número do RG e Órgão Expedidor; CPF; domicílio; cargo; timbre da empresa contendo CNPJ e número 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 quaisquer despesas ou ônus decorrentes de ação judicial ou processo contra a CONTRATANTE decorrente da inobservância, pela CONTRATADA, a preceitos legais.

29.4 A empresa CONTRATADA deverá observar que, nos casos de manutenção corretiva com substituição de peças, equipamentos ou acessórios, o prazo para normalização do sistema será de no máximo 1 (um) dia após o fornecimento do material necessário pelo CONTRATANTE;

29.5 A empresa CONTRATADA deverá formalizar imediata comunicação ao CONTRATANTE quando houver necessidade de maior prazo para execução do serviço, justificando e propondo novo prazo, o qual poderá ou não ser aceito pelo Gestor do Contrato;

29.6 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.

29.7 Para cada inadimplemento foram atribuídos pontos devidos.

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

29.9 Caso o cálculo do percentual da glosa devida ultrapasse o limite de 10%, o CONTRATANTE poderá optar por aplicar uma glosa adicional de 5% a cada ponto percentual que ultrapassar esse limite. Assim, caso o cálculo do valor da glosa tenha atingido 12%, o CONTRATANTE poderá aplicar uma glosa total de 20% do valor do contrato.

29.10 A soma total dos percentuais de redução a ser aplicado a título de glosa não poderá ultrapassar o valor correspondente a 35% (trinta e cinco por cento) do valor de cada fatura mensal, facultada ainda, caso ultrapasse os 35 % (trinta e cinco por cento), a rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação de outras sanções contratuais e legais.

29.11 O valor correspondente às glosas será descontado da fatura do mês subsequente a sua apuração.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJ – DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO RIO GRANDE DO SUL  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

## ANEXO I A

### CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Referência Processo nº 08430.049345/2010-93

Pregão nº 08/2010-SR/DPF/RS

#### 1. INTRODUÇÃO

Este anexo contém o CATÁLOGO DE SERVIÇOS que serão suportados por esse contrato, bem como a definição e forma de cálculo do índice de avaliação da qualidade e desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA.

O serviço foi dividido em seis categorias:

- **Esclarecimento de Dúvidas** – abrangendo as atividades de apoio ao usuário na utilização dos itens de configuração disponíveis para apoiar seu trabalho.
- **Manutenção de Acesso** – Serviços que visam à configuração das permissões de acesso a recursos do ambiente da rede de computadores ou de sistema corporativos disponíveis para o usuário.
- **Ambiente de Trabalho** – Serviços que mantêm em perfeito funcionamento os itens de configuração disponíveis ao usuário.
- **Equipamento** – abrangendo a instalação, manutenção e configuração dos diversos equipamentos disponíveis no ambiente de TI da CONTRATANTE.
- **Serviço Geral** – Outros serviços que necessitam de *expertise* em TI, normalmente utilizados esporadicamente para apoiar atividades temporárias.
- **Serviços Administrativos** – são as atividades que a CONTRATADA deve executar para cumprir exigências do contrato bem como de seu gerenciamento.

#### 2. REGRA DE FORMAÇÃO DO NOME DO SERVIÇO/INDICADOR

Visando a padronização dos nomes dos serviços e dos respectivos indicadores será adotada a seguinte convenção:

**SSDCCPNN** para serviço e **ISSDCCPNN** para indicador, onde:

- a) **I** – Valor fixo I para diferenciar serviço de indicador
- b) **SSD** – Indica o objeto do contrato – “Serviço de *Service Desk*”
- c) **CC** – Indica as categorias do serviço

- AT – Ambiente de Trabalho
  - ED – Esclarecimento de Dúvidas
  - EQ – Equipamento
  - MA – Manutenção de Acesso
  - SG – Serviço Geral
- d) **P** – Refere-se à estrutura para atendimento presencial existente na localidade em que a unidade está instalada, na seguinte forma:

- 0 – Execução do serviço independe do atendimento presencial (exclusivamente suporte remoto)
- 1 – Existe pessoal alocado fisicamente na Unidade para o atendimento presencial (na SR é obrigatório)
- 2 – Existe pessoal alocado fisicamente na localidade para prestar o atendimento presencial (obrigatório para as demais unidades do DPF instaladas em Porto Alegre)
- 3– Não existe pessoal alocado fisicamente na Unidade para o atendimento presencial

Desta forma, como exemplo, citamos o serviço SSDAT103 descrito a seguir. Nesse caso, a descrição do serviço SSDAT103 é mesma para o serviço SSDAT203 e SSDAT303, diferindo apenas no tempo de atendimento que no segundo caso será acrescido de 1 dia útil e, no terceiro caso, de 5 dias úteis (Tabelas 2 e 3 do Anexo IB).

Existem serviços que não podem ser resolvidos sem a intervenção do suporte presencial e outros para os quais não há a necessidade de suporte presencial. Assim, no exemplo acima citado, não existe o serviço SSDAT003, pois é um tipo de atividade que sempre exige atendimento presencial.

- e) **NN** – Número sequencial do serviço dentro de cada categoria.

### **3. SERVIÇOS, INDICADORES E MÉTRICA PARA GLOSAS**

#### **3.1. Esclarecimento de dúvidas**

##### **3.1.1. SSDED001 – Esclarecimentos de dúvidas em aplicativos do CONTRATANTE**

###### **3.1.1.1. Objetivo**

Esclarecer dúvidas dos usuários com relação ao uso de aplicativos desenvolvidos ou customizados pelo CONTRATANTE.

###### **3.1.1.2. Atividades correlatas**

Auxílio remoto e/ou presencial ao usuário na utilização de ambiente gráfico, sistemas *web* ou emuladores de terminais utilizados para acesso a aplicativos corporativos do CONTRATANTE.

Esclarecimento sobre os processos envolvidos na utilização do sistema.

Esclarecimento sobre os processos de solicitação de acessos a sistemas corporativos e cadastramento de conta de e-mail.

Esclarecimento sobre o processo para obtenção de acesso a pastas ou aplicativos.



Informar contato com gestor do sistema.

### 3.1.1.3. Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDED001: total e aqueles com tempo de atendimento menor ou igual a 20 minutos.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

### 3.1.1.4. Valor de referência

Em 90% dos acionamentos, o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 20 minutos.

### 3.1.1.5. Fórmula

$$ISSDED001 = \frac{\text{Quantidade de SSDED001 com tempo de atendimento} \leq 20\text{min}}{\text{Quantidade de SSDED001}} \times 100$$

### 3.1.1.6. Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDED001 $\geq 90\%$	0
$80\% < \text{ISSDED001} < 90\%$	5
ISSDED001 $< 80\%$	10

## 3.1.2. SSDED002 – Esclarecimentos de dúvidas em aplicativos comuns

### 3.1.2.1. Objetivo

Esclarecer dúvidas dos usuários com relação ao uso de aplicativos comuns do CONTRATANTE, utilizados de modo a auxiliar em seu trabalho.

### 3.1.2.2. Atividades correlatas

Auxílio remoto e/ou presencial ao usuário na utilização de aplicativos comuns como o *MS Office, BR Office, Adobe Acrobat Reader*, compactadores de arquivos, programas de gravação de mídias óticas, drivers de periféricos, antivírus *Symantec*, *GIMP*, *Internet Explorer*, *Firefox*, *Thunderbird*, *Java Runtime*, *Google Earth*, videoconferência, *TrueCrypt*, geradores de PDF, e outros aplicativos de interesse do CONTRATANTE.

### 3.1.2.3. Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDED002: total e aqueles com tempo de atendimento menor ou igual a 20 minutos.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

### 3.1.2.4. Valor de referência

Em 90% dos acionamentos, o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 20 minutos.

### 3.1.2.5. Fórmula

$$ISSDED002 = \frac{\text{Quantidade de SSDED002 com tempo de atendimento} \leq 20\text{min}}{\text{Quantidade de SSDED002}} \times 100$$

### 3.1.2.6. Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDED002 >=90%	0
80% < =ISSDED002 <90%	5
ISSDED002 <80%	10

### 3.1.3. SSDED003 – Esclarecimentos de dúvidas no uso de equipamento

#### 3.1.3.1. Objetivo

Esclarecer dúvidas do usuário com relação ao uso de equipamentos e periféricos.

#### 3.1.3.2. Atividades correlatas

Auxílio remoto e/ou presencial na utilização de equipamentos como computadores, impressoras, *scanner*, projetor multimídia, telefone, fax, videoconferência e outros instalados no CONTRATANTE.

#### 3.1.3.3. Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDED003: total e aqueles com tempo de atendimento menor ou igual a 20min.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

#### 3.1.3.4. Valor de referência

Em 90% dos acionamentos, o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 20 minutos.

#### 3.1.3.5. Fórmula

$$ISSDED003 = \frac{\text{Quantidade de SSDED003 com tempo de atendimento} \leq 20\text{min}}{\text{Quantidade SSDED003}} \times 100$$

### 3.1.3.6. Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDED003 >=90%	0
80% < =ISSDED003 <90%	5
ISSDED003 <80%	10

### 3.2. Manutenção de Acesso

#### 3.2.1. SSDMA001 – Manutenção de Identidade na Rede

##### 3.2.1.1. Objetivo

Criação e manutenção de identidade de acesso à rede local e aplicativos.

##### 3.2.1.2. Atividades correlatas

Criação de identidade de acesso à rede.

Criação de conta de acesso aos Aplicativos Corporativos.

Manutenção de conta de acesso à rede.

Manutenção de conta de acesso aos Aplicativos Corporativos.

##### 3.2.1.3. Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDMA001: total e aqueles com tempo de atendimento menor ou igual a 40min.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

##### 3.2.1.4. Valor de referência

Em 90% dos acionamentos, o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 40 minutos.

##### 3.2.1.5. Fórmula

$$ISSDMA001 = \frac{\text{Quantidade de SSDMA001 com tempo de atendimento} \leq 40 \text{ min}}{\text{Quantidade de SSDMA001}} \times 100$$

##### 3.2.1.6. Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDMA001 >=90%	0
80% < =ISSDMA001 < 90%	5
ISSDMA001 < 80%	10

#### 3.2.2. SSDMA002 – Configuração do Ambiente de Trabalho

##### 3.2.2.1. Objetivo

Configuração do ambiente operacional de trabalho do usuário

##### 3.2.2.2. Atividades correlatas

Configuração de perfil de acesso do usuário.

Configurar grupos a qual o usuário pertence.

Configurar pastas compartilhadas.

Configurar atalhos na área de trabalho.

Configurar impressora *default*.

Configurar acesso à internet, incluído o *proxy*, e demais configurações do TCP/IP.

Configurar cliente de e-mail incluindo a utilização de catálogo de endereços (LDAP).

Configurar nome de domínio do computador.

Configurar endereço IP e demais configurações TCP/IP.

### 3.2.2.3. Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDMA002: total e aqueles com tempo de atendimento menor e igual 1 hora.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

### 3.2.2.4. Valor de referência

Em 90% dos acionamentos, o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 1 hora.

### 3.2.2.5. Fórmula

$$ISSDMA002 = \frac{\text{Quantidade de SSDMA002 com tempode atendimento} \leq 1h}{\text{Quantidade SSDMA002}} \times 100$$

### 3.2.2.6. Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDMA002 >=90%	0
80% < =ISSDMA002 <90%	5
ISSDMA002 <80%	10

### 3.2.3. SSDMA003 – Solicitação sobre Ramal Telefônico

#### 3.2.3.1. Objetivo

Disponibilizar serviço de telefonia ao usuário.

#### 3.2.3.2. Atividades correlatas

Instalação de ramal físico.

Manobra em cabeamento estruturado para disponibilização de ponto de telefonia.

Crimpagem de cabo.

Configuração de equipamento de fax.

Criação e configuração de ramal virtual.

Auxílio na alteração de senha de ramal virtual.

#### 3.2.3.3. Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDMA003: total e aqueles com tempo de atendimento menor e igual a 4h.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

#### 3.2.3.4. Valor de referência

Em 80% dos casos de ocorrência desse serviço o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 4h.

#### 3.2.3.5. Fórmula

$$ISSDMA003 = \frac{\text{Quantidade de SSDMA003 com tempo de atendimento} \leq 4h}{\text{Quantidade de SSDMA003}} \times 100$$

#### 3.2.3.6. Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDMA003 >=80%	0
70% < =ISSDMA003 <80%	5
ISSDMA003 <70%	10

### 3.3. Ambiente de Trabalho

#### 3.3.1. SSDAT001 – Solicitação sobre Sistema Operacional

##### 3.3.1.1. Objetivo

Manter funcionando o sistema operacional e os programas básicos instalados para a

sustentação do ambiente do usuário.

**3.3.1.2. Atividades correlatas**

Instalação, configuração, reinstalação de sistema operacional.

Formatar sistema de arquivos.

Aplicação de correções dos fabricantes do sistema operacional e programas básicos instalados no ambiente do usuário.

Instalação de *drivers* para novo equipamento ou periférico.

Mapear pastas de rede a qual o usuário pode ter acesso.

Diagnóstico e otimização do sistema operacional.

**3.3.1.3. Como medir**

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDAT001: total e aqueles com tempo de atendimento menor ou igual 24 horas.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

**3.3.1.4. Valor de referência**

Em 80% dos acionamentos, o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 24 horas.

**3.3.1.5. Fórmula**

$$ISSDAT001 = \frac{\text{Quantidade de SSDAT001 com tempo de atendimento} \leq 24h}{\text{Quantidade de SSDAT001}} \times 100$$

**3.3.1.6. Faixa Métrica para Glosas**

Faixa	Pontuação
ISSDAT001 >=80%	0
70% < =ISSDAT001 <80%	5
ISSDAT001 <70%	10

**3.3.2. SSDAT002 – Solicitação sobre Aplicativo**

**3.3.2.1. Objetivo**

Manter instalados e atualizados os aplicativos comuns e corporativos do ambiente do usuário.

**3.3.2.2. Atividades correlatas**

Instalar programa aplicativos comuns e corporativos.

Reinstalar programa aplicativos comuns e corporativos.

Atualizar programa aplicativos comuns e corporativos.

### 3.3.2.3. Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDAT002: total e aqueles com tempo de atendimento menor ou igual a 24 horas.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

### 3.3.2.4. Valor de referência

Em 90% dos acionamentos, o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 24 horas.

### 3.3.2.5. Fórmula

$$ISSDAT002 = \frac{\text{Quantidade de SSDAT002 com tempo de atendimento} \leq 24h}{\text{Quantidade de SSDAT002}} \times 100$$

### 3.3.2.6. Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDAT002 $\geq$ 90%	0
80% < =ISSDAT002 < 90%	5
ISSDAT002 < 80%	10

### 3.3.3. SSDAT103 – Solicitação sobre Cabeamento

#### 3.3.3.1. Objetivo

Manter acesso físico do ambiente do usuário com a rede de computadores e de telefonia.

#### 3.3.3.2. Atividades correlatas

Instalar cabeamento para ponto de rede e/ou telefonia.

Fazer manobras na estrutura passiva da rede: *Patch panels, patch cord*, ramais físicos, etc

#### 3.3.3.3. Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDAT103: total e aqueles com tempo de atendimento menor ou igual 24 horas.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

#### 3.3.3.4. Valor de referência

Em 90% dos acionamentos, o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 24 horas.

#### 3.3.3.5. Fórmula

$$ISSDAT103 = \frac{\text{Quantidade de SSDAT103 com tempo de atendimento } \leq 24 \text{ h}}{\text{Quantidade de SSDAT103}} \times 100$$

### 3.3.3.6. Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDAT103 $\geq$ 90%	0
80% < =ISSDAT103 < 90%	5
ISSDAT103 < 80%	10

### 3.3.4. SSDAT004 – Solicitação sobre Recuperação de Dado

#### 3.3.4.1. Objetivo

Auxiliar o usuário na recuperação de seu ambiente de trabalho.

#### 3.3.4.2. Atividades correlatas

Execução de aplicativos de recuperação de arquivos.

Restaurar cópia de segurança de arquivos.

Cópia e recuperação de área de trabalho.

#### 3.3.4.3. Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDAT004: total e aqueles com tempo de atendimento menor ou igual a 24 horas.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

#### 3.3.4.4. Valor de referência

Em 80% dos acionamentos, o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 24 horas.

#### 3.3.4.5. Fórmula

$$ISSDAT004 = \frac{\text{Quantidade de SSDAT004 com tempo de atendimento } \leq 24\text{h}}{\text{Quantidade de SSDAT004}} \times 100$$

### 3.3.4.6. Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDAT004 $\geq$ 80%	0
70% < =ISSDAT004 < 80%	5



ISSDAT004 <70%	10
----------------	----

### 3.4. Equipamento

#### 3.4.1. SSDEQ101 – Instalação e Configuração de Equipamento

##### 3.4.1.1. Objetivo

Instalar e configurar equipamentos em ambientes de usuários.

##### 3.4.1.2. Atividades correlatas

Instalação e configuração de computador, *scanner*, periférico, expansão, impressoras, projetores multimídia, equipamentos de rede, telefone/fax e outros.

##### 3.4.1.3. Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDEQ101: total e aqueles com tempo de atendimento menor ou igual 24 horas.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

##### 3.4.1.4. Valor de referência

Em 80% dos acionamentos, o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 24 horas.

##### 3.4.1.5. Fórmula

$$ISSDEQ101 = \frac{\text{Quantidade de SSDEQ101 com tempo de atendimento } \leq 24 \text{ h}}{\text{Quantidade de SSDEQ101}} \times 100$$

##### 3.4.1.6. Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDEQ101 >=80%	0
70% < =ISSDEQ101 <80%	5
ISSEDEQ101 <70%	10

#### 3.4.2. SSDEQ102 – Solicitação sobre Movimentação de Equipamento

##### 3.4.2.1. Objetivo

Apoiar o usuário quando na necessidade de movimentação de seu ambiente de trabalho, desligando e religando os itens de configuração disponibilizados para ele.

##### 3.4.2.2. Atividades correlatas

Movimentação de equipamentos como computadores, impressoras, *scanner*, projetores multimídia, telefone, fax e outros.

Fazer cópia de segurança dos dados e/ou configuração, desligar equipamento, auxiliar na embalagem e religar no destino.

Se o equipamento for sensível, supervisionar o transporte.

**3.4.2.3. Como medir**

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDEQ102: total e aqueles com tempo de atendimento menor ou igual 24h.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

**3.4.2.4. Valor de referência**

Em 80% dos acionamentos, o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 24 horas.

**3.4.2.5. Fórmula**

$$ISSDEQ102 = \frac{\text{Quantidade de SSDEQ102 com tempo de atendimento } \leq 24 \text{ h}}{\text{Quantidade de SSDEQ102}} \times 100$$

**3.4.2.6. Faixa Métrica para Glosas**

Faixa	Pontuação
ISSDEQ102 >=80%	0
70% < =ISSDEQ102 <80%	5
ISSDEQ102 <70%	10

**3.4.3. SSDEQ103 – Solicitação sobre Manutenção de Equipamento**

**3.4.3.1. Objetivo**

Recuperar o estado de normalidade de equipamento instalado no CONTRATANTE que estiver total ou parcialmente inoperante.

**3.4.3.2. Atividades correlatas**

Identificação e reparo de equipamentos de informática: computadores, monitores, impressoras e notebooks.

Efetuar manutenção preventiva em equipamentos quando indicada.

Informar o CONTRATANTE da necessidade de solicitar conserto de equipamentos que encontrar-se coberto por contrato de garantia.

Informar o CONTRATANTE da necessidade de aquisição de partes/peças para efetivar a manutenção do equipamento.

Implementar solução de contorno de modo a permitir o usuário exercer suas atividades, mesmo que parcialmente, até a solução definitiva.

### 3.4.3.3. Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SEDEQ003: total e aqueles com tempo de atendimento menor e igual 8h.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

### 3.4.3.4. Valor de referência

Em 90% dos acionamentos, o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 48 horas.

### 3.4.3.5. Fórmula

$$ISSDEQ103 = \frac{\text{Quantidade de SSDEQ103 com tempo de atendimento } \leq 48 \text{ h}}{\text{Quantidade de SSDEQ103}} \times 100$$

### 3.4.3.6. Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDEQ103 >= 90%	0
80% < = ISSDEQ103 < 90%	5
ISSDEQ103 < 80%	10

## 3.4.4. SSDEQ104 – Solicitação para Troca de Cartucho de Tôner em Impressoras

### 3.4.4.1. Objetivo

Recolocar em operação impressoras que estão sem tóner. Serviço a ser executado apenas nos prédios em que houver pessoal alocado permanentemente para o atendimento presencial. Obrigatório no prédio da Superintendência Regional de Porto Alegre.

### 3.4.4.2. Atividades correlatas

Substituição de tóner e limpeza das impressoras.

### 3.4.4.3. Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDEQ104: total e aqueles com tempo de atendimento menor e igual 2h.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

### 3.4.4.4. Valor de referência

Em 90% dos acionamentos, o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 2 horas.

### 3.4.4.5. Fórmula

$$ISSDEQ104 = \frac{\text{Quantidade de SSDEQ104 com tempo de atendimento } \leq 2 \text{ h}}{\text{Quantidade de SSDEQ104}} \times 100$$

#### 3.4.4.6. Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDEQ104 >= 90%	0
80% < = ISSDEQ104 < 90%	5
ISSDEQ104 < 80%	10

### 3.5. Serviços Gerais

#### 3.5.1. SSDSG101 – Solicitação sobre Adequação de Ambiente

##### 3.5.1.1. Objetivo

Apoiar o usuário na instalação e desinstalação de itens de configuração em ambientes coletivos ou temporários.

##### 3.5.1.2. Atividades correlatas

Montar e desmontar estrutura de equipamentos e programas de videoconferência e treinamento.

##### 3.5.1.3. Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDSG101: total e aqueles com tempo de atendimento menor ou igual 24h.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

##### 3.5.1.4. Valor de referência

Em 95% dos acionamentos, o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 24horas.

##### 3.5.1.5. Fórmula

$$ISSDSG101 = \frac{\text{Quantidade de SSDEQ101 com tempo de atendimento } \leq 24 \text{ h}}{\text{Quantidade de SSDEQ101}} \times 100$$

#### 3.5.1.6. Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDSG101 >=95%	0

90% <= ISSDSG101 < 95%	15
ISSDSG101 < 90%	30

### 3.5.2. SSDSG102 – Solicitação sobre Operação em Ambiente

#### 3.5.2.1. Objetivo

Apoiar o usuário na operação de itens de configuração em ambientes coletivos ou temporários.

#### 3.5.2.2. Atividades correlatas

Operação de computadores em ambiente de eventos.

#### 3.5.2.3. Como medir

Utilizar os dados contidos no SGSD para contar as ocorrências do SSDSG102: total e aqueles com tempo de atendimento menor ou igual 1 hora.

A periodicidade de apuração do índice será mensal.

#### 3.5.2.4. Valor de referência

Em 95% dos acionamentos, o tempo de atendimento deve ser menor ou igual a 1 hora.

#### 3.5.2.5. Fórmula

$$ISSDSG102 = \frac{\text{Quantidade de SSDSG102 com tempo de atendimento } \leq 1 \text{ h}}{\text{Quantidade de SSDSG102}} \times 100$$

#### 3.5.2.6. Faixa Métrica para Glosas

Faixa	Pontuação
ISSDSG102 >=95%	0
90% <= ISSDSG102 < 95%	15
ISSDSG102 < 90%	30



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJ – DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO RIO GRANDE DO SUL  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

## ANEXO I B

### ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

Referência Processo nº 08430.049345/2010-93

Pregão nº 08/2010-SR/DPF/RS

#### 1. Introdução

Esse Anexo contém o ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO que serão suportados por esse contrato, bem como a forma de cálculo das glosas por inadequação aos valores de referência.

#### 2. Equação 1 – Cálculo do valor a ser pago no mês, apurada as glosas e multas.

O valor do pagamento mensal dos serviços (Equação 1) será calculado como sendo o valor da fatura mensal (um doze avos do valor total do contrato), menos a soma de glosas e multas computadas e aplicáveis no período.

$$VPM = \frac{1}{12} \times VTC - TGM - TMM$$

Onde :

*VPM = Valor a ser Pago no Mês*

*VTC = Valor Total do Contrato*

*TGM = Total de Glosas no Mês*

*TMM = Total de Multas no Mês*

#### 3. Equação 2 – Cálculo do Percentual de Glosas no Mês, apurada as pontuações.

Os critérios do cálculo do TMM está estabelecido no Termo de Referência, mas especificamente no item “INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS”.

O TGM será calculado pelo apurado no período anterior, seguido as definições do Termo de Referência, mais especificamente os itens “TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS” (ITEM 11) e “INFRA- ÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS” (ITEM 30).

O cálculo do percentual devido de glosas está definido nos itens 32.8 e 32.9, limitado pelo item 32.10, e pode ser resumido na Equação 2.

$$PGM = \text{menor entre} \left\{ \begin{array}{l} \frac{\sum PD}{15} \% \\ 10 \% \end{array} \right.$$

Onde :

*PGM = Percentual de Glosas no Mês*

*PD = Pontuação Devida*

Conforme item 32.9, a cada ponto percentual de glosa que superar o limite de 10%, será facultado ao CONTRATANTE a aplicação de um percentual adicional de glosa de 5%, até o limite de 35%. Assim, caso o cálculo do valor da glosa tenha atingido 12%, o CONTRATANTE poderá aplicar uma glosa total de 20% do valor do contrato (10% pelo atingimento do limite e 2 x 5% pelos pontos percentuais que ultrapassaram o limite).

#### 4. Equação 3 – Cálculo do Total de Glosas no Mês.

O TGM será o PGM multiplicado por um doze avos do VTC (Equação 3).

$$TGM = PGM \times (VTC/12)$$

#### 5. Pontuações

As PONTUAÇÕES devidas são motivadas por punições ou descumprimento dos níveis de serviços acordado pelo contratante e explicitados no Termo de Referência e em seus Anexos. A Tabela 1 a 3 resume os acordos de níveis de serviço e a Tabela 4 lista as punições.

**TABELA 1**

INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA	VALOR REFERÊNCIA	FAIXA MÉTRICA	PONTUAÇÃO
<i>ISSDED001</i>	Esclarecimento de dúvidas em aplicativos do CONTRATANTE	$(\text{Quantidade de SSDED001 com tempo de atendimento } \leq 20 \text{ min}) \cdot 100$ Quantidade de SSDED001	90% em 20 min ou menos	$\geq 90\%$ $\geq 80\%$ e $< 90\%$ $< 80\%$	0 5 10
<i>ISSDED002</i>	Esclarecimento de dúvidas em aplicativos comuns	$(\text{Quantidade de SSDED002 com tempo de atendimento } \leq 20 \text{ min}) \cdot 100$ Quantidade de SSDED002	90% em 20 min ou menos	$\geq 90\%$ $\geq 80\%$ e $< 90\%$ $< 80\%$	0 5 10
<i>ISSDED003</i>	Esclarecimento de dúvidas no uso de equipamento	$(\text{Quantidade de SSDED003 com tempo de atendimento } \leq 20 \text{ min}) \cdot 100$ Quantidade de SSDED003	90% em 20 min ou menos	$\geq 90\%$ $\geq 80\%$ e $< 90\%$ $< 80\%$	0 5 10
<i>ISSDMA001</i>	Manutenção de Identidade na Rede	$(\text{Quantidade de SSDMA001 com tempo de atendimento } \leq 40 \text{ min}) \cdot 100$ Quantidade de SSMA001	90% em 40 min ou menos	$\geq 90\%$ $\geq 80\%$ e $< 90\%$ $< 80\%$	0 5 10
<i>ISSDMA002</i>	Configuração do Ambiente de Trabalho	$(\text{Quantidade de SSDMA002 com tempo de atendimento } \leq 1 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSMA002	90% em 1h ou menos	$\geq 90\%$ $\geq 80\%$ e $< 90\%$ $< 80\%$	0 5 10
<i>ISSDMA003</i>	Solicitação sobre Ramal Telefônico	$(\text{Quantidade de SSMA003 com tempo de atendimento } \leq 4 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSMA003	80% em 4h ou menos	$\geq 80\%$ $\geq 70\%$ e $< 80\%$ $< 70\%$	0 5 10
<i>ISSDAT001</i>	Solicitação sobre Sistema Operacional	$(\text{Quantidade de SSDAT001 com tempo de atendimento } \leq 24 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDAT001	80% em 24h ou menos	$\geq 80\%$ $\geq 70\%$ e $< 80\%$ $< 70\%$	0 5 10
<i>ISSDAT002</i>	Solicitação sobre Sistema Operacional	$(\text{Quantidade de SSDAT002 com tempo de atendimento } \leq 24 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDAT002	80% em 24h ou menos	$\geq 80\%$ $\geq 70\%$ e $< 80\%$ $< 70\%$	0 5 10
<i>ISSDAT103</i>	Solicitação sobre Cabeamento	$(\text{Quantidade de SSDAT103 com tempo de atendimento } \leq 24 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDAT103	90% em 24h ou menos	$\geq 90\%$ $\geq 80\%$ e $< 90\%$ $< 80\%$	0 5 10
<i>ISSDAT004</i>	Solicitação sobre Recuperação de Dados	$(\text{Quantidade de SSDAT004 com tempo de atendimento } \leq 24 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDAT004	80% em 24h ou menos	$\geq 80\%$ $\geq 70\%$ e $< 80\%$ $< 70\%$	0 5 10
<i>ISSDEQ101</i>	Instalação e Configuração de Equipamento	$(\text{Quantidade de SSDEQ101 com tempo de atendimento } \leq 24 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDEQ101	80% em 24h ou menos	$\geq 80\%$ $\geq 70\%$ e $< 80\%$ $< 70\%$	0 5 10
<i>ISSDEQ102</i>	Solicitação sobre Movimentação de Equipamento	$(\text{Quantidade de SSDEQ102 com tempo de atendimento } \leq 24 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDEQ102	80% em 24h ou menos	$\geq 80\%$ $\geq 70\%$ e $< 80\%$ $< 70\%$	0 5 10
<i>ISSDEQ103</i>	Solicitação sobre Manutenção de Equipamento	$(\text{Quantidade de SSDEQ103 com tempo de atendimento } \leq 48 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDEQ103	90% em 8h ou menos	$\geq 90\%$ $\geq 80\%$ e $< 90\%$ $< 80\%$	0 5 10
<i>ISSDEQ104</i>	Solicitação para troca de cartucho de tóner	$(\text{Quantidade de SSDEQ104 com tempo de atendimento } \leq 2 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDEQ104	90% em 8h ou menos	$\geq 90\%$ $\geq 80\%$ e $< 90\%$ $< 80\%$	0 5 10
<i>ISSDSG101</i>	Solicitação sobre Adequação de Ambiente	$(\text{Quantidade de SSDSG101 com tempo de atendimento } \leq 24 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDSG101	95% em 24h ou menos	$\geq 95\%$ $\geq 90\%$ e $< 95\%$ $< 90\%$	0 15 30
<i>ISSDSG102</i>	Solicitação sobre Operação de Ambiente	$(\text{Quantidade de SSDSG102 com tempo de atendimento } \leq 1 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDSG102	95% em 1h ou menos	$\geq 95\%$ $\geq 90\%$ e $< 95\%$ $< 90\%$	0 15 30

**Tabela 1 – Acordo de Níveis de Serviço com Alocação Física de Pessoal na Unidade Atendida (A ser aplicado obrigatoriamente para atendimentos feitos no ambiente da SR/DPF/RS e Atendimentos que Não Dependem de Atendimento Presencial)**



**TABELA 2**

INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA	VALOR REFERÊNCIA	FAIXA MÉTRICA	PONTUAÇÃO
<i>ISSDED201</i>	Esclarecimento de dúvidas em aplicativos do CONTRATANTE	$(\text{Quantidade de SSDED201 com tempo de atendimento } \leq 24 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDED201	90% em 24 h ou menos	$\geq 90\%$ $\geq 80\%$ e $< 90\%$ $< 80\%$	0 5 10
<i>ISSDED202</i>	Esclarecimento de dúvidas em aplicativos comuns	$(\text{Quantidade de SSDED202 com tempo de atendimento } \leq 24 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDED202	90% em 24 h ou menos	$\geq 90\%$ $\geq 80\%$ e $< 90\%$ $< 80\%$	0 5 10
<i>ISSDED203</i>	Esclarecimento de dúvidas no uso de equipamento	$(\text{Quantidade de SSDED203 com tempo de atendimento } \leq 24 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDED203	90% em 24 h ou menos	$\geq 90\%$ $\geq 80\%$ e $< 90\%$ $< 80\%$	0 5 10
<i>ISSDMA201</i>	Manutenção de Identidade na Rede	$(\text{Quantidade de SSDMA201 com tempo de atendimento } \leq 24 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSMAD201	90% em 24 h ou menos	$\geq 90\%$ $\geq 80\%$ e $< 90\%$ $< 80\%$	0 5 10
<i>ISSDMA202</i>	Configuração do Ambiente de Trabalho	$(\text{Quantidade de SSDMA202 com tempo de atendimento } \leq 24 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSMAD202	90% em 24 h ou menos	$\geq 90\%$ $\geq 80\%$ e $< 90\%$ $< 80\%$	0 5 10
<i>ISSDMA203</i>	Solicitação sobre Ramal Telefônico	$(\text{Quantidade de SSMAD203 com tempo de atendimento } \leq 48 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSMAD203	80% em 48 h ou menos	$\geq 80\%$ $\geq 70\%$ e $< 80\%$ $< 70\%$	0 5 10
<i>ISSDAT201</i>	Solicitação sobre Sistema Operacional	$(\text{Quantidade de SSDAT201 com tempo de atendimento } \leq 48 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDAT201	80% em 48 h ou menos	$\geq 80\%$ $\geq 70\%$ e $< 80\%$ $< 70\%$	0 5 10
<i>ISSDAT202</i>	Solicitação sobre Sistema Operacional	$(\text{Quantidade de SSDAT202 com tempo de atendimento } \leq 48 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDAT202	80% em 48 h ou menos	$\geq 80\%$ $\geq 70\%$ e $< 80\%$ $< 70\%$	0 5 10
<i>ISSDAT203</i>	Solicitação sobre Cabeamento	$(\text{Quantidade de SSDAT203 com tempo de atendimento } \leq 48 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDAT203	90% em 48 h ou menos	$\geq 90\%$ $\geq 80\%$ e $< 90\%$ $< 80\%$	0 5 10
<i>ISSDAT204</i>	Solicitação sobre Recuperação de Dados	$(\text{Quantidade de SSDAT204 com tempo de atendimento } \leq 48 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDAT204	80% em 48 h ou menos	$\geq 80\%$ $\geq 70\%$ e $< 80\%$ $< 70\%$	0 5 10
<i>ISSDEQ201</i>	Instalação e Configuração de Equipamento	$(\text{Quantidade de SSDEQ201 com tempo de atendimento } \leq 48 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDEQ201	80% em 48 h ou menos	$\geq 80\%$ $\geq 70\%$ e $< 80\%$ $< 70\%$	0 5 10
<i>ISSDEQ202</i>	Solicitação sobre Movimentação de Equipamento	$(\text{Quantidade de SSDEQ202 com tempo de atendimento } \leq 48 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDEQ202	80% em 48 h ou menos	$\geq 80\%$ $\geq 70\%$ e $< 80\%$ $< 70\%$	0 5 10
<i>ISSDEQ203</i>	Solicitação sobre Manutenção de Equipamento	$(\text{Quantidade de SSDEQ203 com tempo de atendimento } \leq 72 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDEQ203	90% em 72 h ou menos	$\geq 90\%$ $\geq 80\%$ e $< 90\%$ $< 80\%$	0 5 10
<i>ISSDEQ204</i>	Solicitação para troca de cartucho de tóner	$(\text{Quantidade de SSDEQ204 com tempo de atendimento } \leq 24 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDEQ204	90% em 24 h ou menos	$\geq 90\%$ $\geq 80\%$ e $< 90\%$ $< 80\%$	0 5 10
<i>ISSDSG201</i>	Solicitação sobre Adequação de Ambiente	$(\text{Quantidade de SSDSG201 com tempo de atendimento } \leq 48 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDSG201	95% em 48 h ou menos	$\geq 95\%$ $\geq 90\%$ e $< 95\%$ $< 90\%$	0 15 30
<i>ISSDSG202</i>	Solicitação sobre Operação de Ambiente	$(\text{Quantidade de SSDSG202 com tempo de atendimento } \leq 24 \text{ h}) \cdot 100$ Quantidade de SSDSG202	95% em 24 h ou menos	$\geq 95\%$ $\geq 90\%$ e $< 95\%$ $< 90\%$	0 15 30

**Tabela 2 – Acordo de Níveis de Serviço sem Alocação Física de Pessoal na Unidade Atendida e com Alocação Física da Pessoal na Localidade (obrigatório para unidades localizadas em Porto Alegre, exceto SR/RS cujos níveis de serviços são os da Tabela 1)**

**TABELA 3**

INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA	VALOR REFERÊNCIA	FAIXA MÉTRICA	PONTUAÇÃO
ISSDED301	Esclarecimento de dúvidas em aplicativos do CONTRATANTE	(Quantidade de SSDED301 com tempo de atendimento ≤ 5 dias) . 100 Quantidade de SSDED301	90% em 5 dias ou menos	≥90%	0
				>=80% e <90%	5
				<80%	10
ISSDED302	Esclarecimento de dúvidas em aplicativos comuns	(Quantidade de SSDED302 com tempo de atendimento ≤ 5 dias) . 100 Quantidade de SSDED302	90% em 5 dias ou menos	≥90%	0
				>=80% e <90%	5
				<80%	10
ISSDED303	Esclarecimento de dúvidas no uso de equipamento	(Quantidade de SSDED303 com tempo de atendimento ≤ 5 dias) . 100 Quantidade de SSDED303	90% em 5 dias ou menos	≥90%	0
				>=80% e <90%	5
				<80%	10
ISSDMA301	Manutenção de Identidade na Rede	(Quantidade de SSDMA301 com tempo de atendimento ≤ 5 dias) . 100 Quantidade de SSMAD301	90% em 5 dias ou menos	≥90%	0
				>=80% e <90%	5
				<80%	10
ISSDMA302	Configuração do Ambiente de Trabalho	(Quantidade de SSDMA302 com tempo de atendimento ≤ 5 dias) . 100 Quantidade de SSMAD302	90% em 5 dias ou menos	≥90%	0
				>=80% e <90%	5
				<80%	10
ISSDMA303	Solicitação sobre Ramal Telefônico	(Quantidade de SSMAD303 com tempo de atendimento ≤ 7 dias) . 100 Quantidade de SSMAD303	80% em 7 dias ou menos	≥80%	0
				>=70% e <80%	5
				<70%	10
ISSDAT301	Solicitação sobre Sistema Operacional	(Quantidade de SSDAT301 com tempo de atendimento ≤ 7 dias) . 100 Quantidade de SSDAT301	80% em 7 dias ou menos	≥80%	0
				>=70% e <80%	5
				<70%	10
ISSDAT302	Solicitação sobre Sistema Operacional	(Quantidade de SSDAT302 com tempo de atendimento ≤ 7 dias) . 100 Quantidade de SSDAT302	80% em 7 dias ou menos	≥80%	0
				>=70% e <80%	5
				<70%	10
ISSDAT303	Solicitação sobre Cabeamento	(Quantidade de SSDAT303 com tempo de atendimento ≤ 7 dias) . 100 Quantidade de SSDAT303	90% em 7 dias ou menos	≥90%	0
				>=80% e <90%	5
				<80%	10
ISSDAT304	Solicitação sobre Recuperação de Dados	(Quantidade de SSDAT304 com tempo de atendimento ≤ 7 dias) . 100 Quantidade de SSDAT304	80% em 7 dias ou menos	≥80%	0
				>=70% e <80%	5
				<70%	10
ISSDEQ301	Instalação e Configuração de Equipamento	(Quantidade de SSDEQ301 com tempo de atendimento ≤ 7 dias) . 100 Quantidade de SSDEQ301	80% em 7 dias ou menos	≥80%	0
				>=70% e <80%	5
				<70%	10
ISSDEQ302	Solicitação sobre Movimentação de Equipamento	(Quantidade de SSDEQ302 com tempo de atendimento ≤ 7 dias) . 100 Quantidade de SSDEQ302	80% em 7 dias ou menos	≥80%	0
				>=70% e <80%	5
				<70%	10
ISSDEQ303	Solicitação sobre Manutenção de Equipamento	(Quantidade de SSDEQ303 com tempo de atendimento ≤ 8 dias) . 100 Quantidade de SSDEQ303	90% em 8 dias ou menos	≥90%	0
				>=80% e <90%	5
				<80%	10
ISSDEQ304	Solicitação para troca de cartucho de tóner	(Quantidade de SSDEQ304 com tempo de atendimento ≤ 5 dias) . 100 Quantidade de SSDEQ304	90% em 5 dias ou menos	≥90%	0
				>=80% e <90%	5
				<80%	10
ISSDSG301	Solicitação sobre Adequação de Ambiente	(Quantidade de SSDSG301 com tempo de atendimento ≤ 7 dias) . 100 Quantidade de SSDSG301	95% em 7 dias ou menos	≥95%	0
				>=90% e <95%	15
				<90%	30
ISSDSG302	Solicitação sobre Operação de Ambiente	(Quantidade de SSDSG302 com tempo de atendimento ≤ 5 dias) . 100 Quantidade de SSDSG302	95% em 5 dias ou menos	≥95%	0
				>=90% e <95%	15
				<90%	30

**Tabela 3 – Acordo de Níveis de Serviço sem Alocação Física de Pessoal na Unidade Atendida e sem Alocação Física da Pessoal na Localidade (aplicada, basicamente para os atendimentos presenciais no interior do Rio Grande do Sul)**

**TABELA 4**

#	Descrição da falta	Forma de cálculo	Pontuação
1	Permitir a presença de empregado sem uniforme ou crachá nos locais de prestação de serviço	A cada três ocorrências	15
2	Deixar de prestar ou abandonar o serviço solicitado sem motivo de força maior	Por ocorrência	15
3	Permitir a execução de serviço por colaboradores sem qualificação ou sem credenciamento	Por ocorrência	15
4	Não cumprir e/ou implementar as políticas de segurança do CONTRATANTE	1 ocorrência no Mês 2 ocorrências no Mês 3 ocorrências no Mês	15 30 90
5	Não apresentar, até o dia 5 do mês, os relatórios consolidados dos serviços prestados	Por dia de atraso	5
6	Não manter atualizado registros do SGSD por mais de 8h	Por ocorrência	5
7	Não seguir as regras de prioridades de atendimento definidas pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	5
8	Descumprir o item 6.3.4., referente às desistências de chamadas, às ligações perdidas (ocupado) e às ultrapassagens do tempo máximo de espera.	Por ocorrência	1

***Tabela 4 – Quadro de punições e pontuações devidas***

**ANEXO I C – PARQUE DE EQUIPAMENTOS DO DPF NO RS**

LOCAL	EQUIPAMENTO EM GARANTIA								EQUIPAMENTO SEM GARANTIA						
	HP		LENOVO			POSITIVO	IMPRESSORAS		DESKTOPS			IMPRESSORAS			
	DESKTOP 5750	NOTE 6515	DESKTOP 6078	DESKTOP 6209	NOTE T61	POSITIVO	SAMSUNG 5530	SAMSGUNG 3561	HP DC5100	LENOVO 8215	POSITIVO	HP 3390	HP 1200	KYOCERA FS1010	OUTRAS LASER
Bagé	3	1	17	1	1	1	2	3	1	6	1	1		1	1
Aceguá	1						1			0					1
Caxias do Sul	6	1	22		1	1	2	3		14	1	1		1	3
NUMIG Caxias										2					
Chui	3	1	10		1	1	1	2		3	1	1	2	1	
Aduana Chui							1			0					
Jaguarão	4		12		1	1	3	2	5	4	1	1		2	1
Passo Fundo	6		20	1		1	2	4	2	7	1	1	3	1	3
UTEC P.Fundo				4			1			1					1
Pelotas	6	2	19			1	2	3	2	7	1	1			
UTEC Pelotas				3	2				3	0					
Rio Grande	4	1	19		1	1	2	3	1	7	1	1	2	1	1
Sta. Cruz do Sul	4	1	21		1	1	1	3	1	3	1				
Santa Maria	1		39				3	5		12	1	1	2	2	
JA Sta Maria	5	1	2			1	1	1		2					
UTEC Sta Maria	4	1	2	1	1		2	1		3					
S. Livramento	4		16		1	1	2	3	1	7	1	1	1	1	
Quaraí							1		2	0					
Santo Ângelo	6		25	3	1	1	2	3		23	1	1	3		
Aduana P.Mauá										3					
Aduana P. Xavier										2				1	
São Borja	4	1	16	2	1	1	2	2		5	1	1		1	
Aduana S. Tomé									1	2			1		
Uruguaiana	4		24	1			1	4		2	1	1	1		1
CUF Uruguaiana								1	1	0					
Super SRRS	133	10	12	6	15		17	15	170	70	1	1	4	9	28
Sede Velha										3					
Aeroporto SF	2						1		1	8				1	
<b>TOTAIS</b>	<b>200</b>	<b>20</b>	<b>276</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>12</b>	<b>50</b>	<b>58</b>	<b>191</b>	<b>196</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>40</b>



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJ – DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO RIO GRANDE DO SUL  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

## ANEXO II

### CONTRATO Nº XX/2011 – SR/DPF/RS

Referência Processo nº 08430.049345/2010-93

Pregão nº 08/2010-SR/DPF/RS

**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº XX/2011 QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.**

A União, por meio da SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL, com sede na Avenida Ipiranga, 1365, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS, inscrita no CNPJ/MF sob o número 00.394.494/0037-47, órgão específico de estrutura regimental do Ministério da Justiça, representada pelo seu Superintendente Regional, Senhor ILDO GASPARETTO, brasileiro, residente e domiciliado nesta Capital, com delegação de competência que confere a Portaria nº 471, de 27 de outubro de 2005, do Senhor Diretor Geral doravante denominada CONTRATANTE, e a Empresa XXXXXXXXXXXX inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXX, sediada na XXXXXXXXXXXX, cidade de XXXXXXXXXXXX, doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. XXXXXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXXXXXX, expedida pela XXXXXXXXXXXXXXXX e CPF nº XXXXXXXXXXXXXXXX, tendo em vista o que consta no Processo nº. 08430.049345/2010-93 e em observância às disposições contidas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, na Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, (no Decreto nº 2.271, de 7 de julho 1997\*), no Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, no Decreto nº 6.204, de 05 de setembro de 2007, e na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 30 de abril de 2008, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº 08/2010, no regime de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, mediante as cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

\* Quando se tratar de contratação de serviços de natureza continuada, deve-se fazer menção ao Decreto nº 2.271, de 1997.

## **CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

Este contrato tem por objeto a prestação de serviços especializados na área de Tecnologia da Informação – TI, para suprir as necessidades da SR/DPF/RS – Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal no Estado do Rio Grande do Sul, conforme edital, termo de referência e proposta da CONTRATADA, que os integram.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

São obrigações da CONTRATANTE:

- a) exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- b) pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação dos serviços, na forma e no prazo estabelecido neste contrato;
- c) notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas nos serviços prestados, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
- d) permitir o livre acesso dos empregados da CONTRATADA para execução dos serviços;
- e) prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA relacionados com a execução do serviço;
- f) colocar à disposição da CONTRATADA local para guarda de uniformes e outros pertences necessários ao bom desempenho dos serviços;
- g) comunicar imediatamente à CONTRATADA qualquer irregularidade ocorrida quando da prestação dos serviços;
- h) promover, por seus representantes, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas;
- i) exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, documentação que comprove o correto e tempestivo pagamento de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais decorrentes da execução deste contrato.

## **CLÁUSULA TERCEIRA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

São obrigações da CONTRATADA:

- a) cumprir os prazos estipulados;
- b) arcar com a responsabilidade civil por quaisquer danos materiais e pessoais causados por seus empregados na execução dos serviços;
- c) utilizar profissionais habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, bem como, devidamente uniformizados e munidos de equipamentos necessários ao desempenho eficiente dos serviços, de conformidade com as normas e determinações em vigor;
- d) refazer, no prazo estipulado e às suas expensas, os serviços prestados em desacordo com as especificações contidas no termo de referência;

- e) apresentar ao fiscal da CONTRATANTE, quando do início das atividades, os empregados devidamente identificados, ao qual será entregue a relação nominal constando nome, endereço residencial, telefone, observando a não-utilização de mão-de-obra de menor;
- f) responsabilizar-se pelo transporte ou custo de transporte de seus empregados, bem como pela alimentação e outros benefícios previstos na legislação trabalhista;
- g) substituir, imediatamente, o empregado em caso de faltas, férias ou a pedido da Administração, respondendo por quaisquer ocorrências no decorrer do período em que for constatada a sua ausência, reservando-se à CONTRATANTE o direito de autorizar ou não as eventuais substituições, mediante prévia comunicação à CONTRATADA, no interesse do serviço;
- h) prever toda a mão-de-obra necessária para garantir a prestação dos serviços, responsabilizando-se por todas as obrigações trabalhistas vigentes, fiscal e comercial, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica;
- i) manter disponibilidade de efetivo dentro dos padrões desejados, para atender a eventuais acréscimos solicitados pela CONTRATANTE, dentro dos limites legais;
- j) relatar à Administração toda e qualquer irregularidade observada nas instalações onde houver prestação dos serviços;
- k) não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente contrato, salvo se admitida a subcontratação no edital;
- l) executar os serviços descritos no objeto deste instrumento, em estrita observância às normas técnicas existentes e de acordo com as condições estabelecidas no edital e no termo de referência;
- m) comprovar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, a quitação das obrigações trabalhistas e tributárias;
- n) responsabilizar-se, integralmente, pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
- o) manter disciplina nos locais dos serviços, retirando no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a notificação, qualquer empregado considerado com conduta inconveniente;
- p) manter seu pessoal uniformizado, identificando-os mediante o uso de crachás, com fotografia recente;
- q) indicar à CONTRATANTE o nome de seu preposto ou empregado para manter entendimento e receber comunicações ou transmiti-las ao executor do contrato;
- r) instruir a mão-de-obra quanto às necessidades de acatar as orientações do preposto, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho e responsabilizar-se pelo cumprimento;
- s) cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE;
- t) exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados,

substituindo qualquer um deles, no caso de falta, ausência legal ou férias, de maneira que não prejudique o andamento e a boa execução dos serviços;

u) manter, durante a execução contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

#### **CLÁUSULA QUARTA – VIGÊNCIA**

O presente contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, com vantagens para a Administração, devidamente justificadas nos autos, por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme o disposto no inc. II do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

#### **CLÁUSULA QUINTA – PREÇO**

Pelos serviços executados, a CONTRATANTE pagará o valor mensal de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), perfazendo o montante anual de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), estando nele incluídas todas as despesas necessárias à sua perfeita execução.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no Orçamento da União para o exercício de 2011, na classificação abaixo:

PROGRAMA DE TRABALHO: 06.122.0750.2000.0001

PLANO INTERNO: 702T-11

NATUREZA DE DESPESA: 3390.39.00

DECLARAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 783

VALOR: R\$ 510.000,00

EMITIDA EM: 25/11/2010

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA**

Como garantia das obrigações assumidas, a CONTRATADA, no ato da assinatura do contrato, prestou garantia no valor correspondente a 3% (cinco por cento) do valor total do contrato, sendo liberada após o término da sua vigência, salvo se houver motivo justificado para a sua retenção.

**SUBCLÁUSULA ÚNICA** – Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data em que for notificada.

#### **CLÁUSULA OITAVA – PAGAMENTO**

O pagamento será efetuado no prazo de até 15 (quinze) dias, mediante a apresentação do documento fiscal competente (nota fiscal/fatura), devidamente aprovado, correspondente ao serviço efetivamente realizado, verificado e aceito pela contratante.

a) O valor do pagamento será calculado conforme a efetiva execução dos serviços dentro dos níveis requeridos, descontadas as glosas, consoante gradação estabelecida no Termo de Referência e seus anexos.

I. Para cada inadimplemento foram atribuídos pontos devidos.



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

b) A soma total dos percentuais de redução a ser aplicado a título de glosa não poderá ultrapassar o valor correspondente a 35 % (dez por cento) do valor de cada fatura mensal, facultada, ainda, a rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação de outras sanções contratuais e legais.

c) O valor correspondente às glosas será descontado na fatura do mês subsequente à sua apuração.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** – O pagamento será efetuado por meio de ordem bancária de crédito, mediante depósito em conta-corrente, na agência e estabelecimento bancário indicado pela Contratada.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** – Antes de cada pagamento efetivado pela contratante, exigir-se-á comprovação do cumprimento integral das obrigações decorrentes da relação de emprego mantida entre os empregados em exercício no órgão contratante e a contratada.

**SUBCLÁUSULA TERCEIRA** – A cada pagamento efetivado pela contratante, será procedida prévia verificação da regularidade fiscal da contratada no SICAF.

**SUBCLÁUSULA QUARTA** – Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, mediante a aplicação das seguintes fórmulas:

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

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

onde:

I = índice de atualização financeira

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual

EM = Encargos Moratórios

VP = Valor da Parcela em atraso

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

**SUBCLÁUSULA QUINTA** – No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na nota fiscal/fatura, esses serão restituídos pela Contratante no prazo de 10 (dez) dias, para que a Contratada promova as correções necessárias, não respondendo a Contratante por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

#### **CLÁUSULA NONA – REAJUSTE**

O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do IPC-A/IBGE.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – VÍNCULO EMPREGATÍCIO**

Os empregados e o preposto da CONTRATADA não terão qualquer vínculo

empregatício com a CONTRATANTE.

### **CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA – RESPONSABILIDADE CIVIL**

A CONTRATADA responderá por quaisquer danos ou prejuízos pessoais ou materiais que seus empregados ou preposto, em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, venham a causar aos bens da CONTRATANTE em decorrência da prestação dos serviços, incluindo-se, também, os danos materiais ou pessoais a terceiros, a que título for.

### **CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA – ÔNUS E ENCARGOS**

Todos os ônus ou encargos referentes à execução deste contrato, que se destinem à realização dos serviços, a locomoção de pessoal, seguros de acidentes, impostos, taxas, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas e outros que forem devidos em razão dos serviços, ficarão totalmente a cargo da CONTRATADA.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** – A CONTRATADA é a única responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** – A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto deste contrato.

### **CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA – FISCALIZAÇÃO**

Nos termos do art. 67, § 1º, da Lei nº 8.666, de 1993, a CONTRATANTE designará um representante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do serviço, e determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** – A CONTRATADA deverá indicar um preposto para, se aceito pela CONTRATANTE, representá-la na execução do contrato.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** – A CONTRATANTE se reserva no direito de rejeitar, no todo ou em parte, os serviços prestados, se em desacordo com este termo de contrato.

### **CLÁUSULA DÉCIMA-QUARTA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

O descumprimento das obrigações assumidas em razão deste contrato, sujeitará a CONTRATADA, garantida a prévia defesa, às seguintes sanções:

- a) advertência;
- b) pelo atraso injustificado na execução do serviço objeto do contrato, será aplicada multa de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, incidente sobre o valor da parcela inadimplida da obrigação, limitada a 30 (trinta) dias, a partir dos quais será causa de rescisão contratual. Contar-se-á o prazo a partir do término da data fixada para a prestação do serviço, ou após o prazo concedido às correções, quando o objeto licitado estiver em desacordo com as especificações requeridas;
- c) multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou da parcela

inadimplida, nos casos de qualquer outra situação de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas;

d) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

e) 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, na forma da lei;

f) aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o termo de 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, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato, e das demais cominações legais.

**SUBCLAÚSULA PRIMEIRA** – As sanções de multas poderão ser aplicadas concomitantemente com as demais, facultada a defesa prévia do interessado no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da notificação.

**SUBCLAÚSULA SEGUNDA** – As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-QUINTA – RESCISÃO**

A inexecução total ou parcial das cláusulas estabelecidas neste contrato ensejará a sua rescisão, de conformidade com os arts. 77 a 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-SEXTA – RECONHECIMENTO DE DIREITOS**

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-SÉTIMA – ACRÉSCIMOS OU SUPRESSÕES**

A CONTRATADA fica obrigada a aceitar os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, na forma do estatuído no art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666, de 1993.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-OITAVA – PUBLICAÇÃO**

A CONTRATANTE providenciará a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto em lei.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-NONA – FORO**

O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste contrato será o da Justiça Federal, Subseção de Porto Alegre/RS.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA – VALOR DO CONTRATO**

O valor do presente contrato é de R\$ **XX.XXX,XX** (**xxxxxxxx xxxxx** reais e **xxxxxx** centavos).

E por estarem de pleno acordo, assinam o presente instrumento em vias de igual teor e forma, para um só efeito.

Porto Alegre/RS, XX de xxxxxxxxxxxx de 2010.

**ILDO GASPARETTO**

Superintendente Regional  
SR/DPF/RS  
(CONTRATANTE)

**XXXXXXXXXXXXXXXXXX**

(CONTRATADA)

TESTEMUNHAS:

Nome: XXXXXXXXXXXX  
CPF: XXXXXXXXXXXX

Nome: XXXXXXXXXXXX  
CPF: XXXXXXXXXXXX



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJ – DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO RIO GRANDE DO SUL  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

## ANEXO III

### ATESTADO DE VISITA

Referência Processo nº 08430.049345/2010-93  
Pregão nº 08/2010-SR/DPF/RS

#### DESIGNAÇÃO DO REPRESENTANTE TÉCNICO

A empresa \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_, telefone \_\_\_\_\_, ao apresentar este atestado como documento de habilitação, ratifica ter designado o(a) Sr.(a) (nome completo:) \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, para efetuar a visita a que se refere o subitem 8.3.2 do Edital do PREGÃO Nº 08/2010-SR/DPF/RS, conhecer os locais onde os serviços serão prestados e obter as informações necessárias à prestação dos serviços e elaboração de sua proposta comercial, bem como conhecer o ambiente descrito no ITEM 10 do Termo de Referência.

#### ATESTADO DE VISITA

Atestamos, para o fim de atender ao previsto no Edital do **PREGÃO Nº 08/2010-SR/DPF/RS**, que o profissional acima designado compareceu na **Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal no Rio Grande do Sul** e efetuou a visita a que se refere o subitem 8.3.2 do referido Edital.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2010.  
local e data

\_\_\_\_\_  
carimbo, assinatura e matrícula do representante da SR/DPF/RS

\_\_\_\_\_  
assinatura do representante da empresa

OBS.:

O original deste atestado é documento de Habilitação (item 8.3.2).

Cópia deste documento deverá ser enviada para CPL/SR/DPF/RS pelo representante da SR/DPF/RS que o firmou.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJ – DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO RIO GRANDE DO SUL  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

## ANEXO IV

### TERMO DE CONCILIAÇÃO JUDICIAL

Referência Processo nº 08430.049345/2010-93  
Pregão nº 08/2010-SR/DPF/RS

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO, neste ato representado pelo Procurador-Geral do Trabalho, Dr. Guilherme Mastrichi Basso, pela Vice-Procuradora-Geral do Trabalho, Dra. Guiomar Rechia Gomes, pelo Procurador-Chefe da PRT da 10ª Região, Dr. Brasilino Santos Ramos e pelo Procurador do Trabalho Dr. Fábio Leal Cardoso, e a UNIÃO, neste ato representada pelo Procurador-Geral da União, Dr. Moacir Antonio da Silva Machado, pela Sub Procuradora Regional da União – 1ª Região, Dra. Helia Maria de Oliveira Bettero e pelo Advogado da União, Dr. Mário Luiz Guerreiro;

CONSIDERANDO que toda relação jurídica de trabalho cuja prestação laboral não eventual seja ofertada pessoalmente pelo obreiro, em estado de subordinação e mediante contraprestação pecuniária, será regida obrigatoriamente pela Consolidação das Leis do Trabalho ou por estatuto próprio, quando se tratar de relação de trabalho de natureza estatutária, com a Administração Pública;

CONSIDERANDO que a legislação consolidada em seu art. 9º, comina de nulidade absoluta todos os atos praticados com o intuito de desvirtuar, impedir ou fraudar a aplicação da lei trabalhista;

CONSIDERANDO que as sociedades cooperativas, segundo a Lei n. 5.764, de 16.12.1971, art. 4º, "(...) são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas à falência, constituídas para prestar serviços aos associados".

CONSIDERANDO que as cooperativas podem prestar serviços a não associados somente em caráter excepcional e desde que tal faculdade atenda aos objetivos sociais previstos na sua norma estatutária, (art. 86, da Lei n. 5.764, de 16.12.1971), aspecto legal que revela a patente impossibilidade jurídica das cooperativas funcionarem como agências de locação de mão-de-obra terceirizada;

CONSIDERANDO que a administração pública está inexoravelmente jungida ao princípio da legalidade, e que a prática do merchandage é vedada pelo art. 3º, da CLT e repelida pela jurisprudência sumulada do C. TST (En. 331);

CONSIDERANDO que os trabalhadores aliciados por cooperativas de mão-de-obra, que prestam serviços de natureza subordinada à UNIÃO embora laborem em situação fática idêntica a dos empregados das empresas prestadoras de serviços terceirizáveis, encontram-se à margem de qualquer proteção jurídico-laboral, sendo-lhes sonogada a incidência de normas protetivas do trabalho, especialmente àquelas destinadas a tutelar a segurança e higidez do trabalho subordinado, o que afronta o princípio da isonomia, a dignidade da pessoa humana e os valores sociais do trabalho (arts. 5º, caput e 1º, III e IV da Constituição Federal);

CONSIDERANDO que num processo de terceirização o tomador dos serviços (no caso a administração pública) tem responsabilidade sucessiva por eventuais débitos trabalhistas do fornecedor de mão-de-obra, nos termos do Enunciado 331, do TST, o que poderia gerar graves prejuízos financeiros ao erário, na hipótese de se apurar a presença dos requisitos do art. 3º, da CLT na atividade de intermediação de mão-de-obra patrocinada por falsas cooperativas;

CONSIDERANDO o teor da Recomendação Para a Promoção das Cooperativas aprovada na 90ª sessão, da OIT – Organização Internacional do Trabalho, em junho de 2002, dispondo que os Estados devem implementar políticas nos sentido de:

"8.1.b Garantir que as cooperativas não sejam criadas para, ou direcionadas a, o não cumprimento das lei do trabalho ou usadas para estabelecer relações de emprego disfarçados, e combater pseudocooperativas que violam os direitos dos trabalhadores velando para que a lei trabalhista seja aplicada em todas as empresas."

RESOLVEM

Celebrar CONCILIAÇÃO nos autos do Processo 01082-2002-020-10-00-0, em tramitação perante a MM. Vigésima Vara do Trabalho de Brasília-DF, mediante os seguintes termos:

Cláusula Primeira – A UNIÃO abster-se-á de contratar trabalhadores, por meio de cooperativas de mão-de-obra, para a prestação de serviços ligados às suas atividades-fim ou meio, quando o labor, por sua própria natureza, demandar execução em estado de subordinação, quer em relação ao tomador, ou em relação ao fornecedor dos serviços, constituindo elemento essencial ao desenvolvimento e à prestação dos serviços terceirizados, sendo eles:

- a) – Serviços de limpeza;
- b) – Serviços de conservação;
- c) – Serviços de segurança, de vigilância e de portaria;
- d) – Serviços de recepção;
- e) – Serviços de copeiragem;
- f) – Serviços de reprografia;
- g) – Serviços de telefonia;
- h) – Serviços de manutenção de prédios, de equipamentos, de veículos e de instalações;
- i) – Serviços de secretariado e secretariado executivo;
- j) – Serviços de auxiliar de escritório;
- k) – Serviços de auxiliar administrativo;
- l) – Serviços de office boy (contínuo);
- m) – Serviços de digitação;
- n) – Serviços de assessoria de imprensa e de relações públicas;
- o) – Serviços de motorista, no caso de os veículos serem fornecidos pelo próprio órgão licitante;
- p) – Serviços de ascensorista;
- q) – Serviços de enfermagem; e
- r) – Serviços de agentes comunitários de saúde.

Parágrafo Primeiro – O disposto nesta Cláusula não autoriza outras formas de terceirização sem previsão legal.

Parágrafo Segundo – As partes podem, a qualquer momento, mediante comunicação e acordos prévios, ampliar o rol de serviços elencados no caput.

Cláusula Segunda – Considera-se cooperativa de mão-de-obra, aquela associação cuja atividade precípua seja a mera intermediação individual de trabalhadores de uma ou várias profissões (inexistindo assim vínculo de solidariedade entre seus

associados), que não detenham qualquer meio de produção, e cujos serviços sejam prestados a terceiros, de forma individual (e não coletiva), pelos seus associados.

Cláusula Terceira – A UNIÃO obriga-se a estabelecer regras claras nos editais de licitação, a fim de esclarecer a natureza dos serviços licitados, determinando, por conseguinte, se os mesmos podem ser prestados por empresas prestadoras de serviços (trabalhadores subordinados), cooperativas de trabalho, trabalhadores autônomos, avulsos ou eventuais;

Parágrafo Primeiro – É lícita a contratação de genuínas sociedades cooperativas desde que os serviços licitados não estejam incluídos no rol inserido nas alíneas "a" a "r" da Cláusula Primeira e sejam prestados em caráter coletivo e com absoluta autonomia dos cooperados, seja em relação às cooperativas, seja em relação ao tomador dos serviços, devendo ser juntada, na fase de habilitação, listagem contendo o nome de todos os associados. Esclarecem as partes que somente os serviços podem ser terceirizados, restando absolutamente vedado o fornecimento (intermediação de mão-de-obra) de trabalhadores a órgãos públicos por cooperativas de qualquer natureza.

Parágrafo Segundo – Os editais de licitação que se destinem a contratar os serviços disciplinados pela Cláusula Primeira deverão fazer expressa menção ao presente termo de conciliação e sua homologação, se possível transcrevendo-os na íntegra ou fazendo parte integrante desses editais, como anexo.

Parágrafo Terceiro – Para a prestação de serviços em sua forma subordinada, a licitante vencedora do certame deverá comprovar a condição de empregadora dos prestadores de serviços para as quais se objetiva a contratação, constituindo-se esse requisito, condição obrigatória à assinatura do respectivo contrato.

#### DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Cláusula Quarta – A UNIÃO obriga-se ao pagamento de multa (astreinte) correspondente a R\$ 1.000,00 (um mil reais) por trabalhador que esteja em desacordo com as condições estabelecidas no presente Termo de Conciliação, sendo a mesma reversível ao Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT).

Parágrafo Primeiro – O servidor público que, em nome da Administração, firmar o contrato de prestação de serviços nas atividades relacionadas nas alíneas "a" a "r" da Cláusula Primeira, será responsável solidário por qualquer contratação irregular, respondendo pela multa prevista no caput, sem prejuízo das demais cominações legais.

Parágrafo Segundo – Em caso de notícia de descumprimento dos termos firmados neste ajuste, a UNIÃO, depois de intimada, terá prazo de 20 (vinte) dias para apresentar sua justificativa perante o Ministério Público do Trabalho.

#### DA EXTENSÃO DO AJUSTE À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA INDIRETA

Cláusula Quinta – A UNIÃO se compromete a recomendar o estabelecimento das mesmas diretrizes ora pactuadas em relação às autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista, a fim de vincular todos os órgãos integrantes da administração pública indireta ao cumprimento do presente termo de conciliação, sendo que em relação às empresas públicas e sociedades de economia mista deverá ser dado conhecimento ao Departamento de Coordenação e Controle das Empresas Estatais – DEST, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, ou órgão equivalente, para que discipline a matéria no âmbito de sua competência.

#### DA HOMOLOGAÇÃO JUDICIAL DO AJUSTE

Cláusula Sexta – As partes submetem os termos da presente conciliação à homologação do Juízo da MM. Vigésima Vara do Trabalho, para que o ajuste gere os seus efeitos jurídicos.



Cláusula Sétima – Os termos da presente avença gerarão seus efeitos jurídicos a partir da data de sua homologação judicial.

Parágrafo único – Os contratos em vigor entre a UNIÃO e as Cooperativas, que contrariem o presente acordo, não serão renovados ou prorrogados.

Cláusula Oitava -A presente conciliação extingue o processo com exame do mérito apenas em relação à UNIÃO, prosseguindo o feito quanto aos demais réus.

Dito isto, por estarem as partes ajustadas e compromissadas, firmam a presente conciliação em cinco vias, a qual terá eficácia de título judicial, nos termos dos artigos 831, parágrafo único, e 876, caput, da CLT.

Brasília, 05 de junho de 2003.