

PREGÃO ELETRÔNICO
SUPERINTENDÊNCIA NACIONAL DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2015
(Processo Administrativo n.º 44011.000576/2014-27)

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que a SUPERINTENDÊNCIA NACIONAL DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR, por meio da COORDENAÇÃO-GERAL DE PATRIMÔNIO E LOGÍSTICA, sediado no SBN, QUADRA 02, CONJUNTO N, 4º ANDAR, ASA NORTE/DF, CEP: 70040-020, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, do tipo menor preço, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, do Decreto 2.271, de 7 de julho de 1997, das Instruções Normativas SLTI/MPOG nº 4 de 12 de novembro de 2010, SLTI/MPOG nº 2, de 30 de abril de 2008 e nº 02, de 11 de outubro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 6.204, de 05 de setembro de 2007, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 20 de fevereiro de 2015

Horário: 09h00

Local: Portal de Compras do Governo Federal – www.comprasgovernamentais.gov.br

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços de suporte tecnológico a ambiente computacional de infraestrutura de redes, seus meios de comunicação, sistemas funcionais e processos de execução desta PREVIC, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2015, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 333005/33206

Plano Orçamentário: 0002

Programa de Trabalho: 09.122.2114.2000.0001

Natureza da Despesa: 449039

3. DO CREDENCIAMENTO

3.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

3.2. O cadastro no SICAF poderá ser iniciado no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, com a solicitação de login e senha pelo interessado.

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

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

3.5. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverá ser comunicada imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no §3º do artigo 8º da IN SLTI/MPOG nº 2, de 2010.

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

4.2.1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

4.2.2. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

4.2.3. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

4.2.4. que estejam sob falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, concordata ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

4.2.5. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

4.3. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

4.3.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

4.3.1.1. a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa;

4.3.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;

4.3.3. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

4.3.4. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição.

4.3.5. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 16 de setembro de 2009.

5. DO ENVIO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

5.2. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

5.3. O 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.

- 5.4. Incumbirá ao 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.
- 5.5. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.
- 5.6. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
- 5.6.1. Valor mensal e total (30 meses) do item;
- 5.6.2. Descrição detalhada do objeto, contendo, entre outras, as seguintes informações:
- 5.6.2.1. *A reação dos materiais e equipamentos que serão utilizados na execução dos serviços, indicando o quantitativo e sua especificação;*
- 5.7. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.
- 5.8. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços.
- 5.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 sessenta dias, a contar da data de sua apresentação.
- 5.10. Apresentar declaração, de a licitante estar sediada no Distrito Federal, de que se vier a ser CONTRATADA instalará, no prazo de até trinta dias, a contar da assinatura do Contrato, unidade de representação dotada de infraestrutura administrativa e técnica adequadas, com recursos humanos qualificados, necessários e suficientes para a prestação dos serviços contratados.
- 5.11. Apresentar documentação técnica (Manual) com indicação da página que apresente as funcionalidades do Sistema Integrado de Gerenciamento de Serviços, conforme listado no modelo:

Funcionalidade do Sistema	Atende	Não Atende	Página do Manual
Permitir categorizar Incidentes;			
Interface WEB;			
Possuir cadastro de Clientes (podendo ser criado estruturas internas de clientes);			
Permitir que o usuário final ou analistas anexem links para documentos ao incidente;			

6. DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

- 6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 6.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

- 6.2.1. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 6.2.2. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 6.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 6.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 6.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 6.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor total (30 meses) do item.
- 6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 6.7. O licitante poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 6.7.1. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá inferior a três (3) segundos. .
- 6.8. O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 6.8.1. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos.
- 6.9. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 6.10. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 6.11. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 6.12. Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.
- 6.13. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 6.14. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.
- 6.15. Encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 6.204, de 2007.
- 6.16. Nessas condições, as propostas de microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da proposta ou lance de menor preço serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

6.17. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

6.18. Caso a microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa, empresa de pequeno porte e sociedade cooperativa que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

6.19. No caso de equivalência dos valores apresentados pela microempresa, empresa de pequeno porte e equiparados que se encontrem em situação de empate, será realizado sorteio para que se identifique a primeira que poderá apresentar melhor oferta.

6.20. Para a contratação de serviços comuns de informática e automação, definidos no art. 16-A da Lei nº 8.248, de 1991, será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

6.21. Eventual empate entre propostas, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos serviços:

6.21.1. prestados por empresas brasileiras;

6.21.2. prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País.

6.22. Persistindo o empate, o critério de desempate será o sorteio, em ato público para o qual os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

7. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

7.1. Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

7.2. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor com valor superior ao preço máximo fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

7.2.1. Considera-se inexequível a proposta de preços ou menor lance que:

7.2.1.1. comprovadamente, for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

7.2.1.2. apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.

7.3. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993, a exemplo das enumeradas no §3º, do art. 29, da IN SLTI/MPOG nº 2, de 2008.

7.4. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da

planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

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

7.6. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no “chat” prazo mínimo de 60 (sessenta) minutos, sob pena de não aceitação da proposta.

7.6.1. O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

7.7. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

7.8. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

7.9. O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

7.9.1. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

7.9.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.10. Sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

8. DA HABILITAÇÃO

8.1. O Pregoeiro consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica conforme disposto nos arts. 4º, *caput*, 8º, § 3º, 13 a 18 e 43, III, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010.

8.1.1. Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF.

8.1.2. Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente através do sítio oficial, ou na hipótese de se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo de **2 (duas) horas**, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas, conforme estatui o art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

8.2. Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica e à Regularidade Fiscal e trabalhista, nas condições seguintes:

8.3. Habilitação jurídica:

- 8.3.1. no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis;
 - 8.3.2. em se tratando de sociedades comerciais ou empresa individual de responsabilidade limitada: ato constitutivo em vigor, devidamente registrado, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
 - 8.3.3. inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;
 - 8.3.4. inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
 - 8.3.5. No caso de sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971.
 - 8.3.6. decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;
 - 8.3.7. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;
- 8.4. Regularidade fiscal e trabalhista:
- 8.4.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
 - 8.4.2. prova de regularidade com a Fazenda Nacional (certidão conjunta, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, quanto aos demais tributos federais e à Dívida Ativa da União, por elas administrados, conforme art. 1º, inciso I, do Decreto nº 6.106/07);
 - 8.4.3. prova de regularidade com a Seguridade Social (INSS);
 - 8.4.4. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
 - 8.4.5. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da consolidação das leis do trabalho, aprovada pelo decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
 - 8.4.6. prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
 - 8.4.7. prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante;
 - 8.4.8. caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei;
 - 8.4.9. caso o licitante detentor do menor preço seja microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.
- 8.5. Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF no nível da Qualificação Econômico-Financeira, conforme Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação:
- 8.5.1. certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

8.5.2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

8.5.2.1. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

8.5.3. comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

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

$$\text{SG} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}};$$

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

8.5.4. As licitantes deverão ainda complementar a comprovação da qualificação econômico-financeira por meio de:

8.5.4.1. Comprovação de possuir Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado para a contratação ou item pertinente, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social;

8.5.4.2. Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

8.5.4.3. Comprovação, por meio de declaração, da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo, de que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data da sessão pública de abertura deste Pregão, não é superior ao Patrimônio Líquido do licitante, podendo este ser atualizado na forma já disciplinada neste Edital;

8.5.4.3.1. a declaração de que trata a subcondição acima deverá estar acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social, quando houver divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, entre a declaração aqui tratada e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), deverão ser apresentadas, concomitantemente, as devidas justificativas.

8.6. No caso de licitação para locação de materiais ou para fornecimento de bens para pronta entrega, não se exigirá da microempresa ou empresa de pequeno porte a apresentação de balanço patrimonial do último exercício social.

8.7. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão comprovar, ainda, a qualificação técnica, por meio de:

8.7.1 Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, por período não inferior a três anos, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

8.7.1.1 Os atestados referir-se-ão a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do contrato.

8.7.1.2 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

8.7.1.3 O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

8.7.2. Atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável, de acordo com o disposto no Item 19 do Termo de Referência (Anexo I do Edital).

8.7.2. Prova de atendimento aos requisitos da solução, previstos no item 8 do Termo de Referência (Anexo I do Termo de Referência):

8.8. Em relação às licitantes cooperativas será, ainda, exigida a seguinte documentação:

8.8.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764 de 1971;

8.8.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI;

8.8.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

8.8.4. O registro previsto na Lei n. 5.764/71, art. 107;

8.8.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

8.8.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

8.8.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764/71 ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

8.9. Os documentos exigidos para habilitação relacionados nos subitens acima, deverão ser apresentados pelos licitantes, via e-mail previc.licitacao@previc.gov.br, no prazo de **2 (duas) horas** após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico. Posteriormente, serão remetidos em original, por qualquer processo de cópia reprográfica, autenticada por tabelião de notas, ou por servidor da Administração, desde

que conferido(s) com o original, ou publicação em órgão da imprensa oficial, para análise, no prazo de **5 dias**, após encerrado o prazo para o encaminhamento via fac-símile (fax) ou e-mail;

8.10. Se a menor proposta ofertada for de microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período.

8.10.1 A não regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal, será concedido o mesmo prazo para regularização.

8.11. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

8.12. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

8.13. O pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, consultará os sistemas de registros de sanções SICAF, LISTA DE INIDÔNEOS DO TCU, CNJ E CEIS, visando aferir eventual sanção aplicada à licitante, cujo efeito torne-a proibida de participar deste certame.

8.14. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência de empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

8.15. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

9. DOS RECURSOS

9.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal de microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa, se for o caso, será concedido o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

9.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

9.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

9.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

9.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

9.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

10. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

10.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

10.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

11. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

11.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

11.1.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993;

11.2. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.

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

11.3.1. prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

11.3.2. prejuízos causados à Contratante ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

11.3.3. as multas moratórias e punitivas aplicadas pela Contratante à Contratada;

11.3.4. obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada;

11.4. a modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados acima;

11.5. a garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal em conta específica com correção monetária, em favor do contratante;

11.6. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

11.7. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

11.8. A Contratante não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

11.8.1. caso fortuito ou força maior;

11.8.2. alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

11.8.3. descumprimento das obrigações pela contratada decorrentes de atos ou fatos praticados pela Contratante;

- 11.8.4. atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Contratante.
- 11.9. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas acima.
- 11.10. Será considerada extinta a garantia:
- 11.10.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 11.10.2. no prazo de três meses após o término da vigência, caso a Contratante não comunique a ocorrência de sinistros.

12. DO TERMO DE CONTRATO

- 12.1. Após a homologação da licitação, o adjudicatário terá o prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, cuja vigência será de **30 meses**, podendo ser prorrogado por interesse da Contratante até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disciplinado no contrato.
- 12.2. Previamente à contratação, a Administração realizará consulta “on line” ao SICAF, bem como ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados – CADIN, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.
- 12.2.1. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.
- 12.3. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.
- 12.4. Se o adjudicatário, no ato da assinatura do Termo de Contrato, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.

13. DO REAJUSTE

- 13.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Contrato, anexo a este Edital.

14. DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

- 14.1. Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

- 15.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

16. DO PAGAMENTO

16.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de **20 (vinte)** dias úteis, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento dos serviços executados e os materiais empregados, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

16.2. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

16.3. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de **05 (cinco) dias úteis**, contado da data final do período de adimplimento da parcela da contratação a que aquela se referir.

16.4. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados.

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

16.6. Nos termos do artigo 36, § 6º, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

16.6.1. não produziu os resultados acordados;

16.6.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

16.6.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

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

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

16.10. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

16.11. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

16.12. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

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

16.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

16.14.1. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

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

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

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6/100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%.

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

17.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

- 17.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
- 17.1.2. apresentar documentação falsa;
- 17.1.3. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- 17.1.4. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 17.1.5. não mantiver a proposta;
- 17.1.6. cometer fraude fiscal;
- 17.1.7. comportar-se de modo inidôneo;

17.2. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

17.3. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às sanções previstas no Item 17 do Termo de Referência (Anexo I do Edital).

18. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

18.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

18.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail previc.licitacao@previc.gov.br, ou por petição dirigida ou protocolada no endereço Setor Bancário Norte,

Quadra 02, Bloco N, 4º Andar, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70040-020, na Coordenação-Geral de Patrimônio e Logística (CGPL).

- 18.3. Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até vinte e quatro horas.
- 18.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.
- 18.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.
- 18.6. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 18.7. As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

19. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 19.1. 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.
- 19.2. No julgamento das propostas e da habilitação, 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.
- 19.3. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 19.4. 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.
- 19.5. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 19.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 19.7. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 19.8. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 19.9. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico previc.licitacao@previc.gov.br, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço Setor Bancário Norte, Quadra 02, Bloco N, 4º Andar, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70040-020, na Coordenação-Geral de Patrimônio e Logística (CGPL), nos dias úteis, no horário das 09h00 horas às 17h59 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.
- 19.10. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
 - 19.10.1 ANEXO I - Termo de Referência e seus anexos;
 - 19.10.2 ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato;

Brasília/DF, 05 de fevereiro de 2015.

ANCHIETA SOARES DE SOUZA
Pregoeiro Substituto

ANEXO I DO EDITAL.

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE
SUPORTE TECNOLÓGICO A AMBIENTE
COMPUTACIONAL DE INFRAESTRUTURA
DE REDES, SEUS MEIOS DE
COMUNICAÇÃO, SISTEMAS
FUNCIONAIS E PROCESSOS DE
EXECUÇÃO DA PREVIC

SUMÁRIO

1. Objeto	18
2. Descrição do Objeto	5
3. Justificativa	5
4. Fundamentação da Contratação	9
5. Resultados Esperados	10
6. Descrição dos Serviços	10
7. Detalhamento do Objeto	15
8. Requisitos da Solução	34
9. Obrigações da PREVIC	48
10. Obrigações da Contratada	49
11. Termos Contratuais	52
12. Cronograma de Execução do Serviços	54
13. Recursos Necessários à Continuidade do Negócio	62
14. Transferência de Conhecimento	66
15. Propriedades, Sigilos e Restrições	67
16. Mecanismos Formais de Comunicação	67
17. Sanções Aplicáveis	67
18. Garantia	68
19. Vistoria	69
20. Rescisão do Contrato	71
21. Vigência e Execução do Contrato	72
22. Dos Acréscimos e Supressões	73
23. Dos Critérios de Habilitação dos Fornecedores	73
24. Forma de Pagamento	76
25. Reajuste	78
26. Estimativa de Preço e Adequação Orçamentária	78
ANEXO I AMBIENTE COMPUTACIONAL	80
ANEXO II TABELA DE SERVIÇOS	85
ANEXO III PROVA DE CONCEITO	109
ANEXO IV NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS	117
ANEXO V TERMO DE VISTORIA	122
ANEXO VI MODELO DO RELATÓRIO GERENCIAL MENSAL DE SERVIÇOS	123
ANEXO VII GESTÃO DE INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA	126
ANEXO VIII SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO	134
ANEXO IX TERMO DE SIGILO E RESPONSABILIDADE	143

Objeto

Contratação de serviços de suporte tecnológico a ambiente computacional de infraestrutura de redes, seus meios de comunicação, sistemas funcionais e processos de execução da PREVIC, mensurados por meio da UST – Unidade de Suporte Técnico de TI –, conforme especificação abaixo:

Item	Descrição dos Serviços	Quantidade de UST para 12 meses	Quantidade de UST para 30 meses	
01	Serviços de Suporte Tecnológico ao Ambiente Computacional da PREVIC	Rotineira	61.118	152.795
		Suporte	15.597	38.992,5
		Demanda	27.601	69.002,5
Total		104.316	260.790	

A tabela acima apresenta somente uma estimativa da quantidade de UST de TIC que poderão ser utilizadas pela PREVIC, não havendo qualquer obrigatoriedade quanto à sua efetiva utilização, sendo responsabilidade da empresa contratada ajustar-se com vistas ao atendimento dos serviços solicitados. As quantidades de UST por tipo de demanda possui caráter meramente estimativo, podendo ocorrer, durante a execução do contrato, redistribuição de UST dentre os tipos de demandas, desde que não ultrapasse o valor total estipulado para o contrato, de forma a atender a necessidade da PREVIC.

Justificativa para Quantidade Estimada de UST

A quantidade de UST foi estimada com base em estudo realizado pela CGTI, que considerou os seguintes pontos:

Situação atual:

Número de UST utilizadas nos últimos 12 meses no contrato nº. 12/2011;

Número de recursos de TI que impactam diretamente na prestação do serviço;

Situação prevista para os próximos 30 meses:

Número de recursos de TIC que impactam diretamente na prestação do serviço que serão adicionados ao ambiente da PREVIC;

Peso estipulado do impacto de cada um destes recursos de TIC na prestação do serviço.

Número de UST dos últimos 12 meses: 70.666,40.

set/13	out/13	nov/13	dez/13	jan/14	fev/14
6.565,50	6.003,50	6.141,30	5.670,05	5.743,80	6.239,00
mar/14	abr/14	mai/14	jun/14	jul/14	ago/14
6.028,00	6.242,25	5.328,00	5.641,00	6.035,00	5.029,00

Tipo de serviço	UST	Proporção
Rotina	41.402,80	58,59%
Suporte	10.565,80	14,95%
Demanda	18.697,80	26,46%
TOTAL	70.666,40	100,00%

Quadro com o impacto e o incremento previsto para os próximos 30 meses:

Recurso de TI	Nº Atual	Previsão 30 meses	Incremento	Peso	Impacto Final
Desktops	315	450	42,86%	1	42,86%
Impressoras de rede	37	42	13,51%	1	13,51%
Usuários finais PREVIC	290	408	40,69%	1	40,69%
Servers virtuais de produção	30	42	40,00%	1	40,00%
Switches core/agregação	1	2	100,00%	1	100,00%
Banco de dados produção	5	10	100,00%	1	100,00%
Caixas postais de e-mail	417	565	35,49%	1	35,49%
Notebook	105	200	90,48%	0,7	63,33%
Telefones móveis	30	45	50,00%	0,7	35,00%
Salas de videoconferência	6	15	150,00%	0,7	105,00%
Servers físicos de produção	5	9	80,00%	0,7	56,00%
Switches de borda	15	25	66,67%	0,7	46,67%
Telefones fixos	320	470	46,88%	0,5	23,44%
Switches Fibre Channel	2	4	100,00%	0,5	50,00%
Servers físicos desenvolvimento/testes	4	5	25,00%	0,3	7,50%
Servers virtuais desenvolvimento/testes	6	10	66,67%	0,3	20,00%
Banco de dados desenvolvimento/testes	4	8	100,00%	0,3	30,00%
MÉDIA					47,62%

Com base no estudo, a CGTI estipulou um incremento no volume de serviços de TI para os próximos 30 meses de 47,62% em relação ao volume atual, distribuídos proporcionalmente de acordo com a natureza do serviço:

Tipo de serviço	Média UST atual	Incremento previsto de UST (47,62%)	Quantidade UST prevista	Quantidade UST (Arredondado)
Rotina	41.402,80	19.714,78	61.117,58	61.118
Suporte	10.565,80	5.031,12	15.596,92	15.597
Demanda	18.697,80	8.903,34	27.601,14	27.601
TOTAL	706.66,40	33.649,24	104.315,64	104.316

Descrição do Objeto

A contratação dos serviços ocorrerá com base nos principais modelos de melhores práticas e avaliados através de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência e nomenclatura preconizada pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), bem como o conjunto de melhores práticas apresentadas pelas normas ISO 20000 – Gerenciamento de Serviços de TI e ISO 27001 – Segurança da Informação.

Entende-se como suporte tecnológico toda atividade de execução relacionado à manutenção em operação dos diversos serviços e sistemas de tecnologia da informação, incluindo seus meios de comunicação e interconexão lógica e física, de modo a garantir a disponibilidade, segurança, confiabilidade, estabilidade e eficiência no uso dos recursos computacionais da PREVIC.

Os serviços são necessários para manutenção da complexa infraestrutura tecnológica presente na autarquia, integrada por um conjunto de dispositivos, sistemas informatizados e serviços de telecomunicações descritos no Anexo I do Termo de Referência.

Justificativa

Hoje, a PREVIC possui uma infraestrutura tecnológica concentrada em seu edifício sede em Brasília-DF. Há ainda cinco representações regionais localizadas nas capitais dos estados do Rio Grande do Sul, São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Pernambuco, compondo ao todo um ambiente com cerca de 350 funcionários. Há previsão para realização de novo concurso público para contratação de novos funcionários para o ano de 2015, implicando em um aumento de seu quadro funcional em cerca de 25% para os próximos dois anos.

Adicionalmente, a autarquia presta também atendimento de suporte básico (1º nível) às Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPCs), através de atendimento via Central de Atendimento (*Helpdesk*) para esclarecimento de dúvidas sobre acesso aos sistemas corporativos, alteração de credenciais de acesso, abertura de chamados de indisponibilidade e demais atendimentos de rotina.

A Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI) possui três servidores da área de Tecnologia da Informação, além de três servidores da área administrativa e seu Coordenador-Geral. Esses funcionários são responsáveis pelas atividades gerenciais e burocráticas que envolvem a área, tais como planejamento, gestão de contratos, gestão de projetos, interface com as áreas de negócio, modelagem de processos, desenho de serviços, qualidade e *compliance*.

A parte de operação de serviços é executada por empresa especializada de suporte tecnológico, responsáveis pela área de atendimento ao cliente e sustentação de rede e sistemas. As demandas são gerenciadas através de um sistema informatizado baseado em ITIL, e a interface entre os servidores da CGTI e os terceirizados se dá através do preposto da empresa contratada.

A presente contratação refere-se, portanto, à manutenção da operação de serviços de TI na autarquia, atividade essencial para a execução das atividades da área e, conseqüentemente, para o bom andamento dos processos de negócio da PREVIC, visto que todas as atividades finalísticas são hoje exercidas com utilização direta de recursos tecnológicos, tais como sistemas informatizados, serviço de e-mail corporativo, telefonia IP, videoconferência, acesso à intranet e internet, utilização de servidores de arquivo e de impressão, dentre outros.

Como verificado, a complexa estrutura presente na autarquia demanda serviços de suporte especializado aos recursos tecnológicos, além de pronto atendimento aos usuários de recursos computacionais, serviços que hoje não podem ser executados somente pelos servidores lotados na CGTI.

Diagnóstico da Situação Atual

Criada em 23 de dezembro 2009 pela Lei nº 12.154/2009, a PREVIC tem atuado na consolidação de sua estrutura organizacional com o intuito de buscar autonomia na condução de suas atividades operacionais em consonância com as melhores práticas do mercado e da Administração Pública Federal.

Hoje, a autarquia possui uma estrutura tecnológica consolidada, responsável pela sustentação de diversos sistemas e serviços de TI essenciais para a execução das atividades inerentes ao seu exercício institucional, conforme descrito no Anexo I do Termo de Referência.

Não obstante, o órgão possui a política de revisão contínua de seus processos e sistemas, com o objetivo de intensificar a integração com o mercado de previdência complementar fechada, permitindo maior eficiência e eficácia na supervisão exercida pela PREVIC, necessária para o bom funcionamento dos planos administrados pelas EFPCs.

Para isso, a autarquia necessita de suporte tecnológico intensivo, especializado e dinâmico, que atenda tanto as suas necessidades institucionais quanto as evoluções tecnológicas cada vez mais drásticas presentes na sociedade atual.

Considerando esse contexto, a CGTI tem-se utilizado de diversas ferramentas consagradas no mercado para prestação otimizada de serviços de TI. Para a gestão de sua operação, a coordenação vem adotando progressivamente as melhores práticas estabelecidas pelo modelo ITIL, com a construção de um catálogo de serviços, estabelecimento de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMS, ou SLA – *Service Level Agreement*), disponibilização de interface centralizada de atendimento ao cliente (*Service Desk*), utilização de ferramentas de apoio à gestão de TI baseada em ITIL, revisão de processos e realização de pesquisas de satisfação junto ao cliente.

Para extrair o pleno rendimento dos recursos tecnológicos incorporados ou em fase de incorporação ao seu ambiente computacional, a PREVIC tornou-se dependente de um corpo técnico e de uma infraestrutura de suporte a serviços com capacidade não apenas de executar a operação dos serviços atualmente presente, como também de absorver novas tecnologias, realizar transição e implantação de novos serviços, agindo sempre de forma integrada com os objetivos institucionais e em conformidade com as melhores práticas implementadas na autarquia e utilizadas no mercado.

Considerando-se a evolução dos serviços e sistemas ocorridos tanto em decorrência da elevação do quadro funcional da autarquia, ocorrida a partir do ano de 2012, quanto pela incorporação de serviços de TI anteriormente operados pela CGTIC do Ministério da Previdência Social, os serviços especializados de suporte tecnológico contratados atualmente, originalmente firmados no ano de 2011, não estão sendo suficientes para o atendimento de todas as necessidades atuais e previstas para o futuro.

A situação delineada indica a necessidade de reformulação das bases contratuais vigentes, de modo a contemplar um modelo de prestação de serviços especializados de informática mais adequado as demandas correntes e previstas.

Demandas, Necessidades e Expectativas.

A PREVIC procura aprimorar cada vez mais a qualidade de seus serviços e, para isso, necessita de um ambiente tecnológico robusto que lhe traga qualidade e segurança aos seus ativos de informação.

Para atendimento a esta demanda, é necessário um gerenciamento aprimorado dos serviços de tecnologia de informação, com implementação contínua de novas tecnologias e sistemas, utilização de ferramentas eficazes e documentação normativa necessárias para padronizar processos e auxiliar no fomento da segurança da informação.

Com vistas ao atendimento desses objetivos, a PREVIC implementou o Comitê Executivo de Tecnologia da Informação (CEXTI), cuja função é apoiar a alta gestão na garantia do alinhamento estratégico das atividades de TI, e o Comitê de Segurança da Informação e Comunicações (CSIC), cujo objetivo é apoiar a alta gestão no processo de conscientização e normalização da segurança da informação na autarquia.

A CGTI, por sua vez, estabeleceu como fator primordial o fortalecimento dos controles e da gestão de seu ambiente de TIC, com redução dos custos operacionais através do mapeamento de seus processos com base nas melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC do modelo do ITIL versão 3.

A CGTI iniciou, no ano de 2013, a implantação de um programa de gestão de serviços de TIC, baseados na utilização de ITIL V3, com ênfase em seus principais módulos, e nas normas ISO/IEC 17799. A adoção está proporcionando uma série de melhorias na condução dos processos de TIC, destacando-se:

- a) Maior controle e melhoria da qualidade e desempenho dos serviços, através da padronização de procedimentos (base integrada de conhecimento) e utilização de ferramentas de mercado para gestão e monitoramento;

- b) Manutenção dos processos atualizados. Soluções técnicas são periodicamente analisadas, revistas e remodeladas, com envolvimento direto do corpo técnico capacitado e do corpo gerencial da área de TI;
- c) Operação de serviços orientada a processos com significativa redução nos tempos de execução e distribuição de serviços;
- d) Diminuição gradativa da indisponibilidade dos recursos e sistemas de TIC causados por falhas no planejamento de suas mudanças e implantações;
- e) Redução dos tempos médios de resolução de problemas de TIC com atuação na causa raiz dos problemas;
- f) Maior aderência às instruções normativas de entidades reguladoras e certificadoras.

Considerando-se o impacto positivo da implantação das práticas de ITIL no órgão, a CGTI definiu que o novo contrato de prestação de suporte tecnológico deverá ser executado dentro desta filosofia de gerenciamento de TI, sendo que os serviços deverão necessariamente ser realizados mediante a utilização das melhores práticas indicadas pelo ITIL v.3 para a função de Central de Serviços e para o processo de Gerenciamento de Incidentes.

A Central de Serviços será constituída em um ponto único de contato (*Single Point of Contact – SPOC*), entre as unidades que serão atendidas pelo contrato, com a utilização de ferramenta de gerenciamento de demandas que implemente seus processos com base nas recomendações do ITIL v.3.

O processo de Gerenciamento de Incidentes considerará as premissas elencadas no ITIL v.3, destacando-se o cumprimento de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMS) de acordo com os prazos e prioridades estabelecidas, e a aplicação de diferentes níveis de resolução, de acordo com a complexidade do incidente (1º a 3º níveis).

Fundamentação da Contratação

A solução em questão não se enquadra como processo de gestão de tecnologia ou de segurança da informação, estando em conformidade com o papel institucional da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação. Essa contratação está em conformidade com Plano Estratégico 2014/2015 da PREVIC, em especial com o objetivo estratégico *A7 – Prover sistemas e infraestrutura de TIC seguros e integrados, com excelência e qualidade* – e com a Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – EGTI/2013-2015, em especial com o objetivo estratégico *MP5 – Fomentar a adoção de padrões tecnológicos e Soluções de TI*.

A contratação ainda se enquadra nas necessidades elencadas pelo PDTI vigente,

atendendo em especial à necessidade *N9 – Manter a disponibilidade da prestação de serviços de atendimentos, suporte técnico, e infraestrutura, redes e sistemas de Tecnologia da Informação no Edifício Sede da PREVIC.*

Resultados Esperados

Agilidade no atendimento aos colaboradores da PREVIC, usuários dos diversos serviços e sistemas de TI mantidos pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação;

Manutenção da disponibilidade dos serviços e sistemas de TI, permitindo o exercício pleno e ininterrupto das diversas atividades realizadas pela autarquia, altamente dependentes de recursos tecnológicos;

Melhoria dos processos operacionais e gerenciais do órgão, a partir da maior utilização de sistemas informatizados, conseqüentemente melhorando a qualidade e o controle das atividades de gestão pública;

Aprimoramento da capacidade de planejamento do ambiente de TI, com a aplicação de manutenções reativas e preventivas, reduzindo esforço sobreposto e redundante e a possibilidade de ocorrência de incidentes que possam acarretar indisponibilidade de sistemas e serviços;

Maior produtividade no processo de suporte tecnológico com utilização das melhores práticas de prestação de serviço de TI, reduzindo o tempo de resolução de incidentes;

Adoção de postura proativa na condução dos processos de atendimento ao cliente de TI;

Maior flexibilidade, agilidade e capacidade de resposta para o desenvolvimento de novos projetos institucionais que dependam do uso de recursos de TI.

Descrição dos Serviços

Da Unidade de Suporte Técnico de TI (UST) / Justificativa para Escolha da Métrica

A Unidade de Suporte Técnico de TI (UST) é uma métrica de referência única utilizada para precificação e remuneração de serviços de TI. Os serviços de TI são registrados em uma Tabela de Serviços, conforme o Anexo II do Termo de Referência. Essa tabela descreve as

atividades básicas vinculadas a cada serviço a ser prestado pela empresa contratada, seu tipo e nível de complexidade.

A previsão de custo baseia-se em experiências de mercado focadas em contratações atuais, tanto em nível de salários pagos quanto de contratação por horas x homens, considerando o valor unitário da UST equivalente ao custo mais encargos de 1 hora de trabalho de um operador de CPD júnior.

Uma Unidade de Suporte Técnico de TI (UST) é equivalente a 01 (uma) hora de esforço técnico realizado de complexidade baixa. Cada uma das tarefas descritas na Tabela de Serviços está associada a suas respectivas UST, quantificadas em função do seu grau de complexidade, do resultado esperado e da qualidade exigida na sua realização.

Algumas previsões orçamentárias foram realizadas com base nos produtos e outros na qualidade exigida promovendo uma previsão unitária que deverá ser preenchida com o custo unitário da UST e o total financeiro proposto.

A utilização da UST unida às especificações pré-determinadas das atividades a serem executadas, com definição dos resultados esperados dentro do padrão de qualidade acordado, e a estipulação de um Nível Mínimo de Serviço proporcionarão à PREVIC melhor qualidade nos serviços prestados aos colaboradores usuários de recursos de TI, uma vez que esse procedimento permite à área gestora do serviço um maior controle tanto das atividades em execução quanto da qualidade do serviço prestado, além de disponibilizar maior flexibilidade na condução das atividades de suporte tecnológico de TI, ao estipular uma métrica que permite a elevação ou redução do esforço, de acordo com as necessidades da autarquia e a dinâmica de seus processos.

A adoção de referência única facilita a contabilização dos serviços, exigindo do corpo técnico demandante e da equipe de fiscalização do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada atividade e o valor de cada uma das fases, conforme a expectativa de tempo e a periodicidade de demanda. A empresa contratada, por sua vez, estipula o custo por um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos, o que permite sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações das tarefas, preparando assim as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos.

Em relação ao custo/benefício, o uso de UST para estipular o valor do serviço de suporte tecnológico permite à PREVIC estimar o custo real de cada tarefa, tomando por base o tempo necessário para execução do atendimento, vinculando o resultado a qualidade desejada.

Por fim, a escolha da UST como unidade de métrica atende ao disposto na Instrução Normativa nº. 02/2008-SLTI/MPOG, de 30 de abril de 2008:

“Art. 11. A contratação de serviços continuados deverá adotar unidade de medida que permita a mensuração dos resultados para o pagamento da contratada, e que elimine a possibilidade de remunerar as empresas com base na quantidade de horas de serviço ou por postos de trabalho.

[...]

§ 3º Os critérios de aferição de resultados deverão ser preferencialmente dispostos na forma de Acordos de Nível de Serviços, conforme dispõe esta Instrução Normativa e que deverá ser adaptado às metodologias de construção de ANS disponíveis em modelos técnicos especializados de contratação de serviços, quando houver”

Da Prestação do Serviço

Os serviços serão realizados em regime de preço unitário da UST, com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da empresa contratada. A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela PREVIC, por meio da análise do cumprimento dos padrões e prazos estabelecidos no Nível Mínimo de Serviço Exigido.

As demandas serão previamente definidas em Tarefas, e solicitadas a empresa contratada por meio de Ordens de Serviços (OS) que serão geradas através de um Sistema de Gestão de Serviços, a ser fornecido pela própria empresa contratada, dentro dos padrões de qualidade exigidos pelo modelo de produção.

A execução das demandas será então controlada através do referido Sistema de Gestão de Serviços, ao qual tanto os técnicos contratados responsáveis pela execução do serviço quanto os gestores do contrato têm acesso. Os técnicos terão à disposição no sistema ferramentas que o permitam realizar uma triagem prévia nos atendimentos a serem executados, nos recursos exigidos para sua execução e nos objetivos a serem alcançados.

O Sistema de Gestão de Serviços deverá atender aos requisitos técnicos mínimos que serão analisados e comprovados pela PREVIC por meio da Prova de Conceito, conforme o Anexo III do Termo de Referência.

As atividades inerentes à empresa contratada, referidas no Anexo VIII do Termo de Referência, serão realizadas em um local com estrutura tecnológica adequada e fornecida pela própria empresa contratada, sob o comando do Preposto designado. A estrutura fornecida deverá ser suficiente para o atendimento do NMS.

A disponibilidade da infraestrutura por parte da empresa contratada deverá atender aos requisitos técnicos descritos no Anexo VIII do Termo de Referência. O atendimento desses requisitos é imprescindível para a redução do risco de quebra de segurança do parque computacional da PREVIC, bem como para agilizar o contato dos atendentes com seus usuários, nas questões em que estes tenham que interagir diretamente com a equipe com o objetivo de executar no menor tempo a resolução de problemas, em decorrência da exigibilidade de cumprimento dos prazos acordados no NMS.

O montante total de UST estimado para a prestação dos serviços reflete o limite de atendimento à PREVIC em um período de 30 meses, a contar da data de início da execução contratual.

A empresa contratada deverá dimensionar seus recursos ao atendimento considerando todos os dados históricos fornecidos pela PREVIC, tais como quantidade de equipamentos, número de usuários, número de chamados, locais de atuação, não devendo se vincular somente ao volume de chamados registrados, uma vez que nestes podem existir decomposição em diversas tarefas relacionadas.

Durante a execução do contrato, o quantitativo de UST por tipo de serviço da Tabela de Serviços poderá sofrer ajustes, desde que em comum acordo, sem que impliquem necessariamente em um aumento do total anual estimado de UST, em virtude de mudanças ou evolução de plataformas ou de ferramentas existentes no ambiente da PREVIC, mudança dos quantitativos do parque tecnológico (incluindo elevação significativa no número de usuários de TI), aumento de exigências técnicas referentes às novas demandas, dentre outros fatores.

Definição de complexidade das atividades

O nível de complexidade das atividades a serem exercidas pela empresa contratada deverá seguir as seguintes definições básicas:

Tabela de Complexidade			
Complexidade	Sigla	Descrição das Atividades	Equivalência
Baixa	B	Recepcionar e analisar os chamados transferidos do ponto único de contato; Acrescentar registro de andamento para as ações realizadas no atendimento ao chamado; Concluir o atendimento e encerrar os chamados; Recepcionar ligações telefônicas e registrar chamados abertos por telefone; Registrar chamados	1

		abertos diretamente pelos usuários utilizando a interface WEB do sistema de atendimento ou via e-mail; Encaminhar o chamado para atendimento de 2º ou 3º nível quando da impossibilidade de resolução em primeiro nível; Reabrir chamados para a origem quando estes forem fechados inadequadamente.	
Intermediária	I	<p>Pesquisar documentação técnica para solução do chamado, quando necessário e aplicável; Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submetê-la à área responsável para aprovação; Efetuar triagem e classificação das solicitações, de acordo com o procedimento documentado na base de conhecimento;</p> <p>Consultar a base de conhecimento e executar os procedimentos de atendimento de primeiro nível;</p> <p>Concluir o atendimento e encerrar o chamado, com questionário de qualidade e confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas; Monitorações remotas e ininterruptas de Servidores e Serviços; Efetuar diariamente a consolidação de erros, alertas e desempenho.</p>	2
Média	M	<p>Atuar de forma proativa para garantir o perfeito funcionamento dos recursos computacionais utilizados na autarquia; Atualizar ou incluir, quando inexistente, na base de conhecimento, a documentação do procedimento utilizado para prestar o atendimento;</p> <p>Confeccionar e atualizar a documentação de procedimentos para o ambiente computacional da autarquia.</p>	4
Alta	A	<p>Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas, e aplicar as correções que se fizerem necessárias para restabelecimento dos serviços;</p> <p>Administração dos servidores de sistemas corporativos e operacionais, incluindo servidores de aplicação, banco de dados e autenticadores de domínio; Realizar</p>	8

		análise proativa dos sistemas; Planejar as atividades de intervenção e mudanças no ambiente computacional; Efetuar testes periódicos no ambiente computacional.	
Especializada	E	Atividades relacionadas a especialistas: Auditoria; Transferência de tecnologia; Prospecção e pesquisas; Apoio na implantação de processos envolvendo: segurança da informação, sistemas, ferramentas e plataformas tecnológicas específicas.	10

Detalhamento do Objeto

Central de Serviços – Suporte de 1º Nível

O serviço de suporte de 1º nível é a modalidade de atendimento à distância ao edifício sede da PREVIC que deverá ser realizado nas dependências da empresa contratada. Os técnicos envolvidos nesta modalidade de serviço deverão fazer uso de uma base de conhecimentos consolidada e informatizada. Esse repositório deverá conter as questões mais comuns e suas respectivas respostas, além de procedimentos de resolução de incidentes ou falhas de sistemas e equipamentos.

A utilização dessa base de conhecimentos possibilitará a padronização do atendimento ao usuário, aumentará a disponibilidade dos serviços e agilizará a resolução de incidentes e falhas, além de possibilitar o compartilhamento e a propagação do conhecimento, dentre outros benefícios. Esta base deverá concentrar os procedimentos padrões de resolução de incidentes e problemas, bem como estar integrada ao sistema de gestão da Central de Serviços. Deverá, ainda, possibilitar a pesquisa por resoluções semelhantes, a inclusão de novos procedimentos e a alteração de procedimentos já existentes, possibilitando a efetiva gestão do conhecimento na área de suporte tecnológico.

O modelo de remuneração para a Central de Serviços considerará o número de usuários que estão aptos a receber chamados e o número de horas que o suporte tecnológico estará disponível, e superará o problema do modelo usual de remuneração deste tipo de atividade, que é o pagamento por chamado aberto.

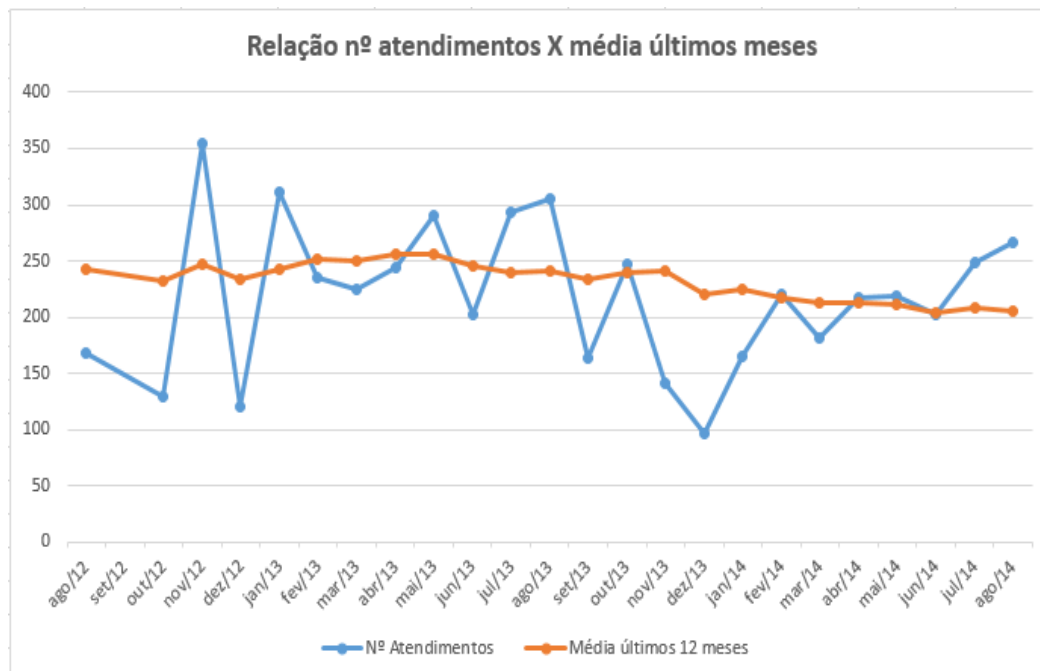
No modelo usual de pagamento por chamado existe um evidente conflito de interesses, visto que quanto maior o número de chamados atendidos maior será o faturamento da empresa contratada. A gestão da área de tecnologia da PREVIC, por sua vez, terá como objetivo reduzir o número de chamados e o seu tempo médio de atendimento, metas alcançadas através da

contínua modernização de seu ambiente tecnológico e melhorias em seus processos internos, incluindo os processos que envolvem o suporte ao usuário.

O gráfico abaixo traz a relação entre o número mensal de atendimentos de suporte tecnológico dos últimos 24 meses e o número médio de atendimento dos últimos 12 meses realizados na PREVIC, evidenciando a tendência de redução do número médio de chamados, mesmo com a elevação de número de usuários e de equipamentos de TI ocorrida no período, resultante da chegada de novos funcionários oriundos do último concurso público realizado pela autarquia e da implantação do programa de estagiários no ano de 2014.

A redução do número médio de chamados, mesmo com a elevação do número de usuários e dispositivos de TIC no período só foi possível graças às melhorias dos processos internos de gestão e operação de serviços de TI, a implantação das melhores práticas da ITIL v.3 pela CGTI e a existência de um modelo de contrato de suporte tecnológico que não estava vinculado à rentabilização por número de chamados, com participação proativa da empresa contratada na implantação de melhoria nos procedimentos de atendimento prestados por seus técnicos.

O modelo estabelecido para esta contratação procura, portanto, harmonizar os interesses das partes envolvidas, alinhando os objetivos de gestão da PREVIC às atividades que serão executadas pela empresa contratada. A empresa contratada será remunerada pela sua eficiência, ou seja, sua capacidade de trabalhar de forma proativa, automatizando soluções e procurando identificar a causa raiz de incidentes recorrentes, evitando assim que estes voltem a ocorrer ou, na impossibilidade de eliminação completa de sua causa raiz, que tais incidentes sejam solucionados no menor tempo possível.



Estrutura e funcionamento do Suporte de 1º Nível

O modelo adotado para o funcionamento da Central de Serviços é o descrito na ITIL v.3, baseado no conceito de “*Service Desk*”, compreendendo as atividades de atendimento ao usuário através de quaisquer meios seguros de comunicação, incluindo telefone (0800 fornecido pela empresa contratada), internet, e-mail, ferramenta de gestão de serviços; para a prestação de informações e de esclarecimentos sobre a utilização e configuração de equipamentos e aplicativos.

O objetivo desta modalidade de atendimento é estabelecer um ponto único de contato com os usuários, devendo estar preparada para o atendimento receptivo (recebimento de ligações, e-mails, chamados abertos por sistema/web) e ativo (retorno aos usuários com as soluções de problemas, comunicações sobre mudanças, complementação de informações, pesquisas de satisfação e outros serviços).

A abertura de chamados deverá ser baseada em um Catálogo de Serviços pré-definido, registrado e disponibilizado no Sistema de Gestão de Serviços, sistema este que deverá ser fornecido pela própria empresa contratada. O catálogo de serviços deverá descrever todos os serviços de TIC que serão prestados aos usuários, suas características básicas (funcionalidades e garantias, conforme conceitos definidos no livro *Service Strategy* da ITIL® v3), e quais grupos de usuários (clientes) de cada serviço de TIC.

O serviço de suporte de 1º nível efetuará os atendimentos com o apoio do Sistema de Gestão de Serviços, efetuando obrigatoriamente a identificação, registro, classificação e solução dos incidentes, utilizando-se para esse procedimento da base de conhecimento disponível no referido sistema. Além disso, deverá esclarecer dúvidas e solicitações dos usuários dos serviços disponibilizados.

Para a intervenção nas estações de trabalho, o suporte técnico de 1º nível deverá estar equipado com recursos que permitam realizar o acesso e controle remoto destes dispositivos. Esse procedimento deverá se dar após autorização do usuário cliente da PREVIC, evitando, sempre que possível, a necessidade de deslocamento para o atendimento presencial.

É obrigatório o registro de todas as ações e eventos de conexões realizados durante as intervenções nas estações de trabalho, tais como: aplicativos utilizados, instalados e removidos, arquivos incluídos, alterados ou excluídos bem como a manutenção de histórico dos processos executados durante o período de duração do contrato, estando tais informações disponíveis para eventuais auditorias por parte da PREVIC. Ao fim do contrato, a base de conhecimento, juntamente aos scripts desenvolvidos e o catálogo de serviços, deverão ser transferidas à PREVIC.

O acesso remoto às estações dos usuários da PREVIC por parte dos profissionais do 1º nível só será realizado se esse procedimento estiver explicitamente informado no *script* de atendimento para determinado incidente, caso contrário os funcionários do 1º nível deverão direcionar o chamado para o atendimento de 2º nível, para que este resolva o chamado e crie ou edite o *script* com a inclusão do procedimento na base de conhecimentos.

O serviço de suporte do 1º nível realizará, ainda, a abertura de *tickets* para permitir a gerência e resolução de incidentes e a recuperação de falhas, escalonando processos de trabalho para o 2º nível de atendimento quando não for possível o atendimento no 1º nível, ou quando a previsão de conclusão do atendimento superar os limites de tempo/ou complexidade estabelecidos para a interação.

Todos os atendimentos de 1º nível, bem como os *tickets* para acionamento dos processos de 2º nível deverão ser registrados no Sistema de Gestão de Serviços, assim como os detalhes técnicos e operacionais de procedimentos que gerarem dados relativos à Gestão de Configuração e à Gestão de Mudanças.

Os profissionais atuantes no serviço de suporte do 1º nível deverão comunicar à área de tecnologia da informação da PREVIC em tempo hábil quando alguma falha de funcionamento

ou parada não programada dos serviços de uso corporativo for identificada por meio da abertura de chamado.

Deverá ser fornecido um Sistema de Gestão de Serviços, “*Service Desk*”, de acordo com a definição da ITIL® v3 e da ABNT NBR ISO/IEC® 20000-1:2011, para atendimento aos usuários nas dependências da empresa contratada, visando estabelecer um único ponto de contato entre os usuários da PREVIC, incluindo:

- a) Instalações prediais e mobiliário, computadores, periféricos e equipamentos de informática, conforme NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego;
- b) Infraestrutura de Telecomunicações (link de dados para acesso Internet, link 0800 ou E1 com número de acesso, etc.);
- c) Telefonia (central telefônica – PABX, DAC, URA, etc. –, ramais, aparelhos telefônicos, etc.).

Descrição das Principais Atividades do Suporte de 1º Nível

Segue abaixo os principais serviços de telessuporte técnico de 1º nível a serem executados através do contrato. A lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalhando tão somente os principais processos de 1º nível:

Esclarecimento de dúvidas de usuários quanto ao uso de *softwares* básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos em geral;

Orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos *softwares* básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;

Esclarecimento de dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos em geral e componentes de informática;

Recebimento, abertura e encaminhamento de chamados para o atendimento de 2º nível;

Abertura de chamados de assistência técnica junto às empresas fornecedoras da PREVIC para equipamentos cobertos por contratos de garantia, locação ou de manutenção, e controle do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos;

Retorno de chamadas a solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;

Recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos da PREVIC;

- Esclarecimento de dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de sistemas aplicativos da PREVIC;
- Recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços entregues e disponibilizados pela PREVIC;
- Esclarecimentos e informações ao suporte técnico de 2º nível quanto aos chamados, resoluções de incidentes e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;
- Controle e gerenciamento das solicitações encaminhadas ao 2º nível e controle dos prazos de atendimento;
- Recebimento das soluções e fechamento dos chamados no sistema;
- Realização de pesquisa de satisfação através de sistema web, a partir de e-mail enviado pelo sistema de *workflow* no fechamento do chamado, por meio do qual o usuário responde às perguntas apresentadas pelo navegador, com envio on-line das respostas à base de dados da Central de Telessuporte e Serviços;
- Encaminhamento e acompanhamento dos chamados aos responsáveis pelos sistemas internos para envio da demanda e negociação de prazos;
- Atualização de dados relativos à gerência de mudanças e de configuração, quando houver quaisquer alterações destes componentes durante a execução dos serviços de suporte técnico;
- As soluções providas pelo suporte técnico deverão ser registradas pela Central de Suporte e Serviços, mediante a inclusão na base de conhecimento. Ainda deverão ser desenvolvidos scripts para categorizar os chamados, permitindo maior eficiência no atendimento de 1º nível, com atualização e manutenção contínua de informações;
- Implementação de mensagens eletrônicas na URA quando de ocorrências que afetem grande número de usuários, prestando informações suficientes para evitar acúmulo do atendimento de 1º nível, sob demanda do CGTI/DIRAD/PREVIC;
- Disponibilizar aos usuários, e outras partes interessadas, via web, e-mail, SMS ou consulta telefônica, as informações sobre a situação dos chamados;
- Na primeira oportunidade o atendente deverá disponibilizar ao usuário o número do ticket de atendimento (protocolo de atendimento);
- Caso haja um atendimento em aberto, o atendente deverá dar continuidade e não poderá abrir outro chamado enquanto esse não for finalizado com o aval do usuário.

Encerramento de Tickets e Pesquisa de Satisfação do Usuário

Uma chamada só poderá ser fechada com a concordância do usuário solicitante e será feita pela Central de Serviços por meio do sistema integrado de gestão de serviços;

O encerramento ocorrerá após a resolução dada pelo grupo solucionador da área de serviço envolvida, incluindo os agentes de suporte de 1º nível da Central de Serviços;

O telefone deverá ser usado somente para os casos de chamados de alta prioridade, ou em caso de pesquisa de satisfação para aqueles serviços que se tenha identificado insatisfações anteriores ou ainda para casos de reabertura de chamado dados como resolvidos anteriormente;

A Central de Serviços deverá disponibilizar um processo que possibilite ao usuário reabrir o chamado caso não concorde com o fechamento informado via sistema, e avaliá-lo, caso decida por aceitar seu fechamento;

O chamado reaberto deverá ser considerado como reabertura de chamado, ou seja, não será contabilizado, e possuir o histórico de seu atendimento pregresso;

Uma solicitação de pesquisa deve acompanhar o e-mail que o usuário recebe informando o encerramento do chamado, mas não será obrigada a sua resposta à pesquisa;

A empresa contratada deverá detalhar a forma da pesquisa de satisfação do usuário visando aferir o índice de satisfação do usuário em relação aos serviços prestados pela Central de Suporte e Serviços;

O questionário, que aferirá o nível de satisfação do usuário será formulado pela PREVIC;

A empresa contratada deverá detalhar a metodologia para a realização das pesquisas de satisfação à PREVIC. A PREVIC poderá alterar as perguntas a qualquer momento ou alterar a metodologia de pesquisa, sendo que a empresa contratada terá no máximo 10 (dez) dias corridos para implementar as alterações;

A pesquisa deverá ser realizada diretamente com o usuário, utilizando preferencialmente o mesmo canal que este tenha se utilizado para contato com a Central de Suporte e Serviços. Para o caso dos chamados por meio telefônico (0800) a pesquisa deverá ser realizada por meio da URA, e para atendimentos via canal de chat, e-mail, sistema ou página web, a pesquisa deverá ser realizada por meio de página web;

A pesquisa abrangerá todas os chamados concluídos dentro do mês;

No relatório de pesquisa de satisfação devem vir identificados a quantidade de usuários pesquisados, os percentuais e as quantidades das respectivas respostas;

A empresa contratada deverá disponibilizar de forma on-line, utilizando os recursos disponíveis no sistema de gestão, provido por ela própria, um relatório contendo o resultado das pesquisas com a qualidade do atendimento e eventuais ações de ajustes nos métodos de atendimento, com vistas a aumentar o nível de satisfação dos usuários. Os resultados deverão subsidiar eventuais ações de ajustes nos métodos de atendimento e resolução de problemas, tanto dela quanto da PREVIC;

A empresa contratada será responsável pela veracidade das informações obtidas com a pesquisa de satisfação, podendo a PREVIC, a qualquer tempo, realizar uma pesquisa independente de satisfação diretamente com o usuário.

Perfil Profissional e Qualificação Mínima Exigida da Equipe de Prestação do Serviço de Suporte de 1º Nível

Perfil	Qualificação Mínima
Operação de 1º nível	<ul style="list-style-type: none"> • Curso técnico completo ou curso superior (completo ou em andamento) em área afim (Ciências da Computação, Sistemas de Informação, Processamento de Dados, Informática, Redes de Computadores); • Três anos de experiência em atividades de suporte técnico / Help Desk / Central de Serviços; • Possuir treinamento ITIL® v3 <i>Foundations</i>; • Conhecimento técnico HDI Support Center Analyst (SCA); • Conhecimento técnico de ambiente Windows e Microsoft Office; • Domínio avançado em manutenção e configuração de ambientes Microsoft Windows 2000/2003/XP/2008/Vista/7/8 (plataformas de 32 e 64 bits); • Conhecimento técnico do ambiente <i>Internet e Intranet</i>; • Conhecimento de manutenção de <i>hardware</i> em nível médio; • Experiência em ambiente de rede local Windows; • Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de <i>softwares</i> e produtos em estações de trabalho; • Domínio das atividades de instalação, configuração e troca de insumos de impressoras, <i>scanners</i>, <i>plotters</i>, etc.; • Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, <i>drivers</i>, fontes, monitores, etc.; • Dinamismo para atuar com atendimento a usuários; • Domínio de técnicas de telessuporte ou <i>telemarketing</i> receptivo e ativo; • Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada; • Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho; • Capacidade de engajamento à missão e diretrizes de atendimento; • Conhecimento de rede de computadores em nível avançado; • <i>Desejável certificação Microsoft Desktop Support Technician (MCDST)</i>.

Serviço de Suporte Técnico de 2º Nível

Consiste na prestação de atendimento presencial (“in loco”) aos usuários de TIC lotados no Edifício Sede da PREVIC em Brasília-DF. O atendimento local visa a solução de incidentes, e atendimento de solicitações que não puderam ser resolvidos no 1º nível de atendimento, recebidos pelos canais de interação disponibilizados pela Central de Suporte e Serviços.

Os serviços de suporte técnico de 2º nível para atendimento local serão acionados após ser identificada a necessidade deste tipo de atendimento a partir das informações constantes nos Tickets abertos pelos postos de telessuporte técnico de 1º nível.

Para os equipamentos que não estiverem instalados em localidades previstas para receberem os atendimentos de 1º e 2º nível, será da PREVIC a responsabilidade pela movimentação do equipamento ou disponibilização de recursos que permitam o atendimento do técnico de 2º nível no local. Nestes casos, os chamados serão suspensos (não sendo computados para efeito de verificação do Nível Mínimo de Serviço) e retomados quando do recebimento de comunicação pela Central de Suporte e Serviços da empresa contratada.

Ao término do atendimento, o serviço de suporte técnico de 2º nível efetuará o registro do tempo gasto no atendimento, a descrição resumida das providências adotadas e as informações prestadas ao usuário. O Ticket será retornado para o 1º nível que fará o contato com o usuário da PREVIC para o encerramento do chamado.

Sempre que detectada a necessidade de acionamento de serviço em garantia ou do suporte aos equipamentos pertencentes à PREVIC, o serviço de suporte técnico de 2º nível da empresa contratada deverá orientar o usuário quanto a necessidade de realizar *backup* dos seus dados, providenciando a sua realização quando o usuário julgar necessário. Em seguida deverá acionar o *Service Desk* (1º nível), para que este encaminhe para o atendimento de garantia do fornecedor ou fabricante.

O atendente de 1º nível ficará responsável pelo contato com o prestador de serviço de garantia para solução do problema. Nestes casos, os chamados serão suspensos (não sendo computados para efeito do Nível Mínimo de Serviços, os tempos da sua indisponibilidade), e retomados pela Central de Suporte e Serviços da empresa contratada quando da conclusão do serviço prestado pelo fornecedor ou fabricante do equipamento.

As soluções providas pelo suporte técnico de 2º nível deverão ser registradas e encaminhadas para a Central de Suporte e Serviços, que providenciará a inclusão na base de conhecimento, permitindo maior eficiência no atendimento de 1º nível, com atualização e manutenção contínua de informações, respostas e soluções de incidentes.

Descrição das Principais Atividades do Suporte de 2º Nível

Segue abaixo os principais serviços de suporte técnico de 2º nível a serem executados. A lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalhando tão somente os principais processos de 2º nível:

Intervenção e manutenção remota mediante a autorização do usuário;

Substituição e remanejamentos de módulos e equipamentos;

Instalação e configuração de *softwares* em microcomputadores de usuários da PREVIC;

Geração de imagens (*backup*) de sistemas operacionais;

Manutenção preventiva de microcomputadores, incluindo:

Verificar se a nomenclatura das estações e impressoras está de acordo com os padrões adotados na PREVIC;

Verificar se os grupos padrões estejam dentro do grupo administradores;

Reportar à PREVIC qualquer inconformidade identificada na estação de trabalho em atendimento;

Verificar se a ferramenta antivírus está instalado e atualizado;

Adicionar estações ao domínio de rede;

Verificar se o pacote padrão de *software* adotado pela PREVIC está instalado e atualizado.

Perfil Profissional e Qualificação Mínima Exigida da Equipe de Prestação do Serviço de Suporte de 2º Nível

O serviço de suporte técnico de 2º nível requer necessariamente a existência de, no mínimo, dois papéis distintos por parte da equipe formada para sua execução:

Supervisor: É o responsável pelo apoio técnico e gerencial à operação, atuando diretamente na resolução de problemas, na forma de um gestor, ou atuando como facilitador para sua equipe. Poderá ser o próprio preposto que será designado pela empresa contratada;

Técnico de Suporte: É o responsável pela execução dos serviços de suporte técnico sob coordenação direta de seu respectivo supervisor.

Perfil	Qualificação Mínima
Supervisor	<ul style="list-style-type: none">• Curso Superior completo na área de informática;• Três anos de experiência em atividades de coordenação técnica de equipes de suporte técnico;• Possuir Certificação ITIL® v3 <i>Foundations</i>;

	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento técnico em ambiente Windows e Microsoft Office; • Conhecimento técnico do ambiente <i>Internet e Intranet</i>; • Conhecimento de rede de computadores em nível avançado; • Conhecimento em redes de computadores, com e sem fio, protocolo TCP/IP, criptografia e segurança de redes; • Conhecimento em Serviços de Diretórios <i>Active Directory</i>, serviços DNS/WINS, DHCP e IAS; • Conhecimento em solução de e-mail corporativo <i>Microsoft Exchange</i>.
Técnico de Suporte	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Técnico completo ou Curso Superior em área afim completo ou em andamento (Ciências da Computação, Sistemas de Informação, Processamento de Dados, Informática, Redes de Computadores); • Três anos de experiência em atividades de suporte técnico em nível de configuração, <i>software</i> básico e aplicativos de automação de escritório; • Possuir Certificação ITIL® v3 <i>Foundations</i>; • Conhecimento técnico em ambiente Windows e Microsoft Office; • Domínio avançado em manutenção e configuração de ambientes Microsoft Windows 2000/2003/XP/Vista/2008/7/8 (plataformas 32 e 64 bits); • Conhecimento técnico do ambiente <i>Internet e Intranet</i>; • Conhecimento de manutenção de <i>hardware (desktops e notebooks)</i> em nível avançado; • Conhecimento de rede de computadores em nível avançado; • Experiência em ambiente de rede local <i>Windows</i>; • Conhecimento em redes de computadores, com e sem fio, protocolo TCP/IP, criptografia e segurança de redes; • Conhecimento em Serviços de Diretórios <i>Active Directory</i>, serviços DNS/WINS, DHCP e IAS; • Experiência no trato de <i>softwares</i> de correio eletrônico, antivírus, etc.; • Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de <i>softwares</i> ou produtos em estações de trabalho; • Domínio das atividades de instalação, configuração e troca de insumos de impressoras, <i>scanners, plotters</i>, etc.; • Experiência na detecção de problemas em componentes de <i>hardware</i>, tais como: placas, cabos, conectores, <i>drivers</i>, fontes, monitores, etc.; • Desejável possuir a certificação Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST);

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;• Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;• Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;• Capacidade de engajamento à missão e diretrizes de atendimento. |
|---|

Serviço de Suporte Técnico de 3º Nível

A prestação dos serviços de suporte de ambiente em 3º nível será para prestação dos serviços de manutenção da operação da infraestrutura de TIC da autarquia, envolvendo principalmente:

- a) Administração dos ambientes de banco de dados, sistemas operacionais, redes, segurança, colaboração e mensageria, sistemas corporativos e virtualização;
- b) Análise proativa da infraestrutura do ambiente tecnológico da PREVIC, visando que erros detectados que não puderam ser resolvidos no 1º nível e no 2º nível de atendimento, recebidos pelos canais de interação disponibilizados pela Central de Suporte e Serviços, sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.

Descrição das Principais Atividades do Suporte de 3º Nível

Segue abaixo os principais perfis e serviços de suporte técnico de 3º nível a serem executados. A lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalhando tão somente os principais processos de 3º nível:

Perfil Analista de Rede:

- ✓ Atender os chamados de 3º nível que envolvam a sua área de atuação;
- ✓ Elaborar relatórios sobre o ambiente de rede, incluindo relatório de erros, de desempenho e de atividades;
- ✓ Elaborar e revisar documentos operacionais, gerenciais e de desempenho;
- ✓ Instalar de *softwares* de baixa, média e alta complexidade;
- ✓ Monitorar a disponibilidade de servidores e serviços de rede;
- ✓ Configurar *switches ethernet* e de pontos de acesso de redes sem fio;
- ✓ Identificar e relatar atualizações e correções tecnológicas;
- ✓ Manter o banco de dados de configuração atualizado, permitindo controle sobre os ativos de infraestrutura de TI;
- ✓ Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto com a área responsável ou com empresas terceiras;

- ✓ Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;
- ✓ Aplicar eventuais correções autorizadas pelo fiscal requisitante;
- ✓ Instalar os ativos de redes no datacenter e nas salas de comunicação do edifício sede da PREVIC.

Perfil Administrador de Banco de Dados:

- ✓ Atender os chamados de 3º nível que envolvam a sua área de atuação;
- ✓ Elaborar relatórios sobre o ambiente de banco de dados, incluindo relatório de erros, de desempenho e de atividades;
- ✓ Elaborar e revisar de documentos operacionais, gerenciais e de desempenho;
- ✓ Instalar *softwares* de baixa, média e alta complexidade;
- ✓ Monitorar disponibilidade do SGBDs e de serviços que dependam de seu bom funcionamento;
- ✓ Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto com a área responsável ou com empresas terceiras;
- ✓ Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;
- ✓ Identificar e relatar atualizações e correções tecnológicas;
- ✓ Aplicar eventuais correções autorizadas pelo fiscal requisitante;
- ✓ Criar scripts de automação e de monitoração dos servidores;
- ✓ Administrar a utilização de recursos dos servidores de banco de dados;
- ✓ Realizar exportação/importação de dados conforme solicitado pelo fiscal requisitante ou gestor do contrato;
- ✓ Criar usuários e grupos e administrar perfis de acesso;
- ✓ Criar e executar consultas personalizadas quando solicitado;
- ✓ Atualizar modelos de dados;
- ✓ Instalar, configurar e realizar manutenção de bases de dados;
- ✓ Criar rotinas de *backup* e *restore* de informações.

Perfil Analista de Suporte Windows:

- ✓ Atender os chamados de 3º nível que envolvam a sua área de atuação;
- ✓ Elaborar relatórios sobre o ambiente Windows, incluindo relatório de erros, de desempenho e de atividades;
- ✓ Elaborar e revisar documentos operacionais, gerenciais e de desempenho;
- ✓ Instalar *softwares* de baixa, média e alta complexidade;
- ✓ Instalar novos servidores físicos e virtuais;

- ✓ Criar *templates* do sistema operacional;
- ✓ Monitorar disponibilidade dos servidores de rede e de serviços vinculados;
- ✓ Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto com a área responsável ou com empresas terceiras;
- ✓ Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;
- ✓ Identificar e relatar atualizações e correções tecnológicas;
- ✓ Aplicar eventuais correções autorizadas pelo fiscal requisitante;
- ✓ Criar scripts de automação e de monitoração dos servidores;
- ✓ Administrar a utilização de recursos dos servidores;
- ✓ Atuar no gerenciamento da plataforma Windows Server e na administração de domínio de rede;
- ✓ Criação e manutenção de políticas de grupos;
- ✓ Implantação e gerenciamento de serviços do Windows;
- ✓ Atuar na administração da ferramenta de mensageria *Microsoft Exchange*;
- ✓ Atuar na operação de servidores de aplicação *Internet Information Services – IIS*.

Perfil Analista de Suporte Linux:

- ✓ Atender os chamados de 3º nível que envolvam a sua área de atuação;
- ✓ Elaborar relatórios sobre o ambiente Linux, incluindo relatório de erros, de desempenho e de atividades;
- ✓ Elaborar e revisar de documentos operacionais, gerenciais e de desempenho;
- ✓ Instalar *softwares* de baixa, média e alta complexidade;
- ✓ Instalar novos servidores físicos e virtuais;
- ✓ Criar *templates* do sistema operacional;
- ✓ Monitorar a disponibilidade dos servidores de rede e de serviços vinculados;
- ✓ Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto com a área responsável ou com empresas terceiras;
- ✓ Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;
- ✓ Identificar e relatar atualizações e correções tecnológicas;
- ✓ Aplicar eventuais correções autorizadas pelo fiscal requisitante;
- ✓ Criar scripts de automação e de monitoração dos servidores;
- ✓ Administrar a utilização de recursos dos servidores;
- ✓ Atuar na operação de servidores de aplicação *Apache* e *JBoss*.

Perfil Analista de Virtualização:

- ✓ Atender os chamados de 3º nível que envolvam a sua área de atuação;
- ✓ Instalar, configurar e gerenciar a solução de virtualização *HyperV, VMware Infrastructure/Vsphere*;
- ✓ Elaborar relatórios sobre o ambiente Linux, incluindo relatório de erros, de desempenho e de atividades;
- ✓ Elaborar e revisar de documentos operacionais, gerenciais e de desempenho;
- ✓ Instalar *softwares* de baixa, média e alta complexidade;
- ✓ Instalar novos servidores físicos e virtuais;
- ✓ Criar *templates* do sistema operacional;
- ✓ Monitorar disponibilidade dos servidores de rede e de serviços vinculados;
- ✓ Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto com a área responsável ou com empresas terceiras;
- ✓ Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;
- ✓ Identificar e relatar atualizações e correções tecnológicas;
- ✓ Aplicar eventuais correções autorizadas pelo fiscal requisitante;
- ✓ Criar scripts de automação e de monitoração dos servidores;
- ✓ Administrar a utilização de recursos dos servidores;
- ✓ Executar testes de chaveamento de cluster.

Perfil Analista de Segurança:

- ✓ Atender os chamados de 3º nível que envolvam a sua área de atuação;
- ✓ Instalar e configurar novos servidores e *appliances*, físicos e virtuais;
- ✓ Auxiliar no desenvolvimento de normas de segurança institucionais e garantir que esteja sendo aplicadas de acordo com o escopo;
- ✓ Operar políticas de segurança para as estações de trabalho e servidores;
- ✓ Instalar *softwares* de baixa, média e alta complexidade relativos à proteção e segurança de ativos de TI;
- ✓ Monitorar segurança de servidores de rede e serviços;
- ✓ Monitorar a rede de modo a identificar programas, ou atitudes maliciosas ou atividades suspeitas que possam comprometer a segurança institucional;
- ✓ Elaborar relatórios de erros, desempenho e atividade;
- ✓ Elaborar relatórios relacionados à segurança da informação, incluindo relatórios solicitados sob demanda pela empresa contratada;

- ✓ Criar documentos operacionais, gerenciais e de desempenho;
- ✓ Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto com a área responsável ou com empresas terceiras;
- ✓ Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;
- ✓ Identificar e relatar atualizações de segurança e correções tecnológicas que possam comprometer a segurança institucional;
- ✓ Aplicar eventuais correções autorizadas pelo fiscal requisitante;
- ✓ Criar scripts de automação e de monitoração dos servidores;
- ✓ Garantir que estações de trabalho e servidores estejam sempre com *softwares* atualizados, bem como, rodando a solução de antivírus;
- ✓ Gerenciar *softwares* e equipamentos de segurança fornecidos pelo cliente, como Proxies, Firewalls, IDS, IPS, Antispam e outros;
- ✓ Realizar testes de penetração no ambiente de modo a descobrir falhas nos sistemas;
- ✓ Avaliar segurança de aplicações criadas e publicadas na instituição como sistemas via Web;
- ✓ Administrar a utilização de recursos dos equipamentos utilizados para garantir a segurança do cliente.

Perfil Profissional e Qualificação Mínima Exigida da Equipe de Prestação do Serviço de Suporte de 3º Nível

Perfil	Qualificação Mínima
Analista de Rede	<ul style="list-style-type: none"> • Ensino superior completo na área de tecnologia da informação; • No mínimo três anos de experiência em administração de redes; • Conhecimento avançado sobre sistema operacional Windows Server (versões 2008 e 2012) e sistema operacional Linux; • Possuir no mínimo certificações ITIL e CCNA.
Administrador de Banco de Dados	<ul style="list-style-type: none"> • Ensino Superior completo na área de tecnologia da informação; • Experiência mínima de três anos na administração de bancos de dados MS SQL Server (versão 2008 e superior); • Experiência com operação de banco de dados PostgreSQL (versão 8 ou superior) e MySQL (versão 5.3 ou superior); • Conhecimento básico sobre operação de banco de dados Oracle, Sunopsis, e sistemas operacionais Windows e Linux; • Experiência no uso de recursos de ODI e de ferramentas de ETL e Aqua Data Studio; • Possuir certificação ITIL e Microsoft SQL Server.

Analista de Suporte Linux	<ul style="list-style-type: none"> • Ensino Superior completo na área de tecnologia da informação; • Experiência com sistema operacional Linux, distribuições Ubuntu, Debian, CentOS/Red Hat, plataforma JAVA; TomCat/JBoss), servidor web Apache, linguagem de programação PHP, <i>software</i> de virtualização XEN; • Experiência com Plone CMS; • Certificação ITIL e LPIC 2 (Linux Professional Institute Certificate).
Analista de Suporte Windows	<ul style="list-style-type: none"> • Ensino Superior completo na área de tecnologia da informação; • Experiência mínima de três anos na administração de ambiente operacional <i>Microsoft Windows Server</i> (versão 2008 ou superior), serviços DHCP, DNS, WINS, <i>Microsoft Exchange</i>, VPN, <i>Project Server</i>, <i>Share Point</i>, WSUS, WDS e IIS. Linguagens Vbscript e Powershell; • Experiência em administração de rede de armazenamento SAN (<i>Storage Area Network</i>) e NAS (<i>Network-Attached Storage</i>); • Possuir certificações MCITP (Microsoft Certified IT Professional), MCSE (Microsoft Certified Systems Engineer), e ITIL.
Analista de Virtualização	<ul style="list-style-type: none"> • Ensino Superior completo na área de tecnologia da informação; • Experiência na operação e administração de ferramentas de virtualização Hyper-V e VMWare, sistema operacional Windows Server 2008, sistema operacional Linux; • Certificação ITIL.
Analista de Segurança	<ul style="list-style-type: none"> • Ensino Superior completo na área de tecnologia da informação; • Certificação ISO-27001, ISO-27002 e ITIL; • Experiência sistema operacional Linux, sistema operacional Windows Server, firewalls Iptables, PFSense e Checkpoint, sistemas IPS e IDS, <i>software</i> HoneyPot, servidor proxy Squid, Microsoft Group Policy Management, edição de ACL's com SELinux.

Sistema de Gestão de Serviços

A empresa contratada fornecerá um Sistema de Gestão de Serviços com a implementação de boas práticas da biblioteca ITIL®, aderente aos processos de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Ativos e Configuração.

A utilização do sistema por parte da PREVIC não deverá implicar em custos adicionais ao contrato (custo de aquisição ou de licenciamento), sendo recomendada a utilização de ferramenta disponível no portal do *software* público (<http://www.softwarepublico.gov.br>).

Localidade e Disponibilidade dos Canais de Serviços

Os serviços de 1º nível deverão ocorrer nas dependências da empresa contratada, e os de 2º nível e 3º nível deverão ocorrer no edifício sede da PREVIC situado no Setor Bancário Norte, Quadra 2, Bloco N, em Brasília-DF.

Suporte Técnico de 1º Nível:

Telefone (0800): de segunda à sexta-feira, em dias úteis, no horário das 08:00h às 19:00h;

E-mail, sistema de gestão de serviços e internet: de segunda à sexta-feira, em dias úteis, no horário das 08:00h às 19:00h;

Para chamados abertos fora do horário de atendimento, o primeiro minuto de atendimento começa a ser contabilizado a partir da 1ª hora útil posterior ao chamado.

Suporte Técnico de 2º Nível:

Segunda à sexta-feira, em dias úteis, no horário das 08:00 às 18:00, nas dependências da PREVIC;

Ocasionalmente a empresa contratada poderá ser acionada para atendimentos excepcionais em outros locais que disponham de equipamentos críticos. A empresa contratada será responsável por atender as demandas dentro no Nível Mínimo de Serviço estabelecido em cada localidade;

A empresa contratada será responsável pelos custos com diárias, alimentação, passagens, transportes e etc.;

Excepcionalmente, por absoluta necessidade, poderá haver solicitação de serviços fora dos dias e horários estabelecidos, mediante requisição prévia da PREVIC. As horas trabalhadas que ultrapassem a jornada normal serão de responsabilidade da empresa contratada;

Suporte Técnico de 3º Nível:

Segunda à sexta-feira, em dias úteis, no horário das 08:00 às 18:00 nas dependências da PREVIC.

Requisitos da Solução

Requisitos Técnicos do Sistema de Gestão de Serviços

A empresa contratada deverá entregar a documentação técnica (Manual) que apresente as funcionalidades do Sistema de Gerenciamento de Serviços, além de apresentar conjuntamente a relação das funcionalidades e indicação da página, conforme listado no modelo:

Funcionalidade do Sistema	Atende	Não Atende	Página do Manual
Permitir categorizar Incidentes;			

Interface WEB;			
Possuir cadastro de Clientes (podendo ser criado estruturas internas de clientes);			
Permitir que o usuário final ou analistas anexem links para documentos ao incidente;			
...			

Requisitos Técnicos das Estações de Trabalho – 1º Nível

Visando assegurar que o serviço da central de serviços seja executado com segurança e qualidade desejada, a empresa que será contratada participará de uma vistoria para verificação, por parte da PREVIC, do atendimento aos requisitos de gestão de infraestrutura física e tecnológica do ambiente utilizado para prestação do serviço de Central de Atendimento ao Usuário (1º nível). Os requisitos a serem atendidos estão descritos no Anexo VIII do Termo de Referência.

Requisitos técnicos das Ferramentas a serem utilizadas pelo Suporte Técnico

Cada profissional de suporte técnico de 2º nível deverá contar com as ferramentas e demais dispositivos necessários para o desenvolvimento de seu trabalho (kit de ferramentas, alicates de crimpador, testadores de tensão elétrica, etc.), fornecidos pela própria empresa contratada.

Requisitos do Sistema de Gestão de Atendimento

A empresa contratada deverá disponibilizar o Sistema de Gestão do Atendimento para operacionalização da Central de Atendimento, de sua infraestrutura lógica e de controle da qualidade dos serviços, em condições e especificações que permitam integração ou utilização compartilhada pela PREVIC, por meio de acesso específico, contemplando, no mínimo, os requisitos descritos no Anexo IX do Termo de Referência.

Requisitos de Segurança

A empresa contratada deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes;

O colaborador desligado da empresa contratada deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os colaboradores que estiverem de férias ou afastados, por

qualquer motivo, deverão, também, ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno, de forma devidamente comprovada;

A empresa contratada deverá possuir rotina estruturada de *backup* de dados, realizada de forma automática, de forma a garantir a segurança das informações contidas nas plataformas de telefonia, *Service Desk* e gestão operacional.

Requisitos de Segurança da Informação

Deverá a empresa contratada se abster de fornecer qualquer informação da PREVIC que possa beneficiar outrem ou prejudicar a imagem institucional da autarquia. Não será permitida a vinculação da instituição (isto inclui logomarcas, referências etc.) para fins de publicidade e propaganda;

Deverá ainda a empresa contratada pactuar com a PREVIC o compromisso de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no órgão, responsabilizando-se por todos os seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços;

Não será permitido o uso dos recursos da PREVIC para fins próprios, particulares ou ilícitos. Inclui-se uso de serviço de telefonia, internet ou qualquer outro que venha a incidir gastos ou possibilitar vulnerabilidades, violência, incidentes de segurança física, incidentes de segurança da informação ou crimes, sob pena de responsabilidade civil e criminal;

Todo e qualquer incidente de segurança ou comportamento atípico que possa a vir a indicar sinais de violação de direitos deve ser comunicado imediatamente à PREVIC;

Os funcionários da empresa contratada responsáveis pelo suporte técnico de 2º e 3º níveis que atuarem nas dependências da PREVIC deverão assinar o “Termo de Compromisso de Sigilo”, anexo à Portaria DICOL/PREVIC nº 249/2012. A empresa contratada e seus colaboradores deverão ter conhecimento e respeitar a Política de Segurança da Informação e Comunicações da PREVIC (Portaria DICOL/PREVIC nº 204/2013).

Requisitos Temporais – Modelo de Prestação do Serviços

O novo modelo de contratação da prestação de serviços de TI foi explicitado no Acórdão 786/2006 TCU-Plenário, nos termos descritos a seguir.

(...)

20. Registro que a questão dos modelos de contratação de execução indireta de serviços foi minudentemente analisada na proposta de deliberação que acompanhou o Acórdão 667/2005 – Plenário. Na ocasião, ficou assente que, sempre que possível, a prestação de serviços mensurada por resultados deve ser o modelo de contratação de execução indireta de serviços adotado, já que tal

modelo evita que se remunere a empresa prestadora com base na mera disponibilização de pessoal ou na quantidade total de horas trabalhadas.

(...)

83. Quanto à forma de execução indireta de serviços, o modelo dá preferência à prestação de serviços mensurados por resultado em contraposição à simples locação de mão-de-obra. Ou seja, o órgão contrata a empresa para realizar a atividade, por conta e risco da CONTRATADA, interessando a ele apenas os resultados ou produtos obtidos no prazo fixado segundo as especificações estabelecidas, independentemente de quais ou quantos funcionários a empresa empregou.

84. Essa forma de execução permite que a remuneração da CONTRATADA seja feita com base na mensuração dos serviços e resultados, evitando-se, ao máximo, o pagamento por horas trabalhadas ou por horas de disponibilidade do pessoal (postos de serviço). Assim, a Administração paga somente pelos produtos e serviços efetivamente realizados e aceitos conforme as métricas e os padrões previamente estabelecidos. Entre as vantagens derivadas dessa sistemática, vale mencionar a eliminação ou, pelo menos, a fragilização do paradoxo lucro-competência e a possibilidade de exercer um controle mais eficaz sobre os resultados da contratação.

A partir do entendimento consolidado do TCU quanto ao novo modelo de contratação de TI, foi desenvolvido o presente modelo, baseado na prestação de serviços mensurados por resultados em contraposição à simples locação de mão de obra.

Esse modelo adere aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, restando à empresa contratada a responsabilidade pelo atendimento a estes padrões. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago está vinculado ao alcance de metas preestabelecidas para a prestação do serviço. Entretanto, a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo de demandas.

Por esse motivo, será exigido da empresa contratada o atendimento ao Nível Mínimo de Serviço Exigido – NMS disposto no Anexo V do Termo de Referência. Com isso, os valores efetivamente pagos serão calculados com base no número de UST definidas, vinculada ao cumprimento de metas de desempenho e de qualidade associadas aos serviços.

Neste modelo, a PREVIC, em negociação com a empresa contratada, definirá todas as tarefas a serem executadas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos, os procedimentos e qualificações para sua execução, em conformidade com os adotados pela autarquia, cabendo à empresa contratada cumprir as atividades associadas dentro do esforço estimado.

Propõe-se a contratação de serviços mensurados por resultados baseado em serviços padronizados pela área técnica responsável, como ocorre em linhas de produção em série, que

deverão ser executadas segundo um nível mínimo de capacitação técnica, e entregues nos padrões de qualidade assumidos com custo definido previamente.

Para fins de fiscalização, os serviços serão medidos e quantificados através das Ordens de Serviços abertas e atendidas, permitindo o efetivo controle e o ateste dos atendimentos efetivamente realizados pela empresa contratada.

Os serviços deverão ser prestados em conformidade com os padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pela PREVIC e nas boas práticas difundidas na ITIL, COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*) e PMBOK (*Project Management Body of Knowledge*), mediante o atendimento de chamados inseridos em sistema de informação fornecido pela empresa contratada, e que serão encerrados após a confirmação da resolução do problema, na forma de serviços remotos, presenciais, pagos pelo quantitativo mensal de resultado recebido e homologado como aderente às especificações do Termo de Referência, pelo prazo de 30 (trinta) meses, prorrogável até o limite de 60 (sessenta) meses.

Forma de Execução

A execução dos serviços será gerenciada pela empresa contratada, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos e atualizados no Sistema Integrado de Gestão, fornecido pela empresa contratada, que será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais.

Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à PREVIC.

Ordens de Serviço

O modelo de prestação de serviços será do tipo linha de produção, formalizadas através de Ordens de Serviços, que deverão descrever detalhadamente os serviços a serem executados pela empresa contratada.

O acesso à Central de Serviços (*Service Desk*) deve ser feito através do Sistema de Gestão de serviços, em módulo específico para abertura de chamados, em plataforma web, disponibilizado pela empresa contratada, no qual os usuários registram e acompanham as suas solicitações de serviços.

Para melhor controle e entendimento das ordens de serviço abertas, as tarefas serão classificadas em uma das seguintes categorias:

Rotineiras – tarefas de periodicidade previamente definida para execução;

Suporte – tarefas que não possuem periodicidade de execução estabelecida, com características de curta duração e que são remuneradas pelo número de execuções no período;

Projeto – tarefas empreendidas tempestivamente para execução de serviço com resultado específico, executados de forma planejada, com início e término preestabelecido.

As tarefas serão geradas pelo fiscal requisitante ou gestor do contrato e serão controladas por Ordens de Serviços abertas através do sistema a ser implantado pela empresa contratada, não tendo características uniformes ao longo do período, sendo atestadas e liquidadas apenas as que forem devidamente concluídas pela empresa contratada.

Alguns serviços previstos na Tabela de Serviços poderão ser demandados no mês corrente em dias não úteis ou em horário noturno, desde que o número mensal de demandas deste tipo não ultrapasse 1% da estimativa anual. As demandas nessas condições deverão ser planejadas com antecedência de no mínimo 5 (cinco) dias úteis, e serão remuneradas através de ordens de serviços do tipo “Projeto” ou “Rotineiras”.

Requisitos do Sistema de Gestão de Serviços

Interface web acessível via navegador *Mozilla Firefox* ou *Google Chrome*;

Permitir categorizar incidentes;

Possuir cadastro de clientes, podendo ser criado estruturas internas de clientes;

Permitir que o usuário final ou analistas anexem links para auxílio à documentação do incidente;

Permitir que o usuário final ou analistas anexem documentos completos ao incidente;

Permitir a definição de priorização dos incidentes;

Permitir que os incidentes sejam direcionados para grupos específicos, dependendo de sua categoria;

Disponibilizar interface web para que os usuários finais possam abrir os incidentes sem a intervenção de um analista;

Criação e alteração de catálogo de negócio;

Abertura de incidente através de Portal do Usuário;

Possibilitar o relacionamento entre incidentes, problemas, mudanças ou requisições;

Permitir a abertura de incidentes facilitada por meio do envio de e-mail;

Acesso a FAQ pelo Usuário;

- Permitir que os incidentes possam ser associados aos itens de configuração cadastrados no CMDB;
- Permitir a geração de problemas e de solicitações de mudanças a partir de um incidente;
- Possibilitar o registro das soluções dos incidentes e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros;
- Monitorar e emitir relatórios sobre os incidentes;
- Permitir categorizar problemas;
- Permitir atuar preventivamente na detecção de problemas através do uso de técnicas de análise de tendências;
- Permitir que o analista anexe links para auxílio à documentação do problema;
- Permitir que o analista anexe documentos completos ao problema;
- Permitir a definição de priorização dos problemas;
- Permitir que os problemas sejam direcionados para grupos específicos, dependendo de sua categoria;
- Possibilitar o relacionamento dos problemas com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
- Permitir a abertura de problemas através de e-mail;
- Permitir criar um fluxo de aprovações para as mudanças;
- Permitir gerenciar as atividades de implantação das mudanças;
- Monitorar e emitir relatórios sobre a implantação das mudanças;
- Permitir revisar e encerrar os processos de mudanças;
- Permitir o agendamento de atividades periódicas;
- Possuir calendário de visualização para facilitar o planejamento das mudanças;
- Permitir que o analista anexe links para apoio à documentação da solicitação de mudança;
- Permitir que o analista anexe documentos completos à solicitação de mudança;
- Permitir a priorização das solicitações de mudança;
- Permitir que as mudanças sejam direcionadas para grupos específicos, dependendo de sua categoria;
- Permitir o desenho de fluxos de trabalho (com tarefas e decisões);
- Permitir a vinculação de telas para as atividades (telas dinâmicas);
- Permitir executar qualquer fluxo de trabalho desenhado na ferramenta;
- Permitir gravar e guardar múltiplos processos de *workflow*;

- Permitir que os controles de acesso para abrir, modificar e fechar incidentes sejam realizados com base em condições preestabelecidas;
- Gerar trilhas de auditoria de todas as atualizações de registro de incidentes;
- Permitir visualização do CMDB de forma hierárquica (árvore de relacionamento entre os Itens de Configuração – IC's);
- Permitir realizar desenho de mapa de interações entre os ICs para fornecimento de cada serviço e avaliar os impactos das mudanças;
- Permitir integração com sistemas de e-mail (*Microsoft Exchange*);
- Permitir a priorização automática, apontamento e escalção de incidentes baseados em registros de categorização;
- Permitir a escalada automática de incidentes baseados em usuários afetados;
- Permitir a abertura, modificação e encerramento de incidentes somente por pessoas autorizadas, possibilitando criar permissões para que uma pessoa ou um grupo tenha esses acessos a um determinado grupo de incidente;
- Permitir indicadores de prioridade, impacto e urgência (severidade) na alocação dos registros de Incidentes;
- Permitir o roteamento automático de incidentes para grupos ou equipes de atendimento;
- Permitir atribuir e notificar incidentes de alta prioridade para múltiplos destinos;
- Permitir priorizar, assinalar e escalar automaticamente os incidentes baseados na categoria destes, ou no tipo de usuário afetado;
- Permitir encontrar uma solução ou procedimentos de solução e associá-los ao incidente;
- Permitir enviar e-mail para o usuário e equipe de suporte responsável quando o incidente / requisição de serviço / problema / mudança forem atualizados ou resolvidos;
- Permitir enviar e-mail para o usuário com link da aplicação de pesquisa de satisfação de atendimento;
- Permitir reabrir um incidente já fechado;
- Permitir que as equipes de suporte e *Service Desk* tenham acesso ao pacote de resoluções comuns (base de conhecimento);
- Prover acesso remoto às estações dos usuários via rede LAN/WAN;
- Permitir que a cada registro de incidente contenha um ou mais campos para gravar informações de contato e especificação de canais para retorno;
- Permitir que um registro de incidentes possa ser escalado com base em condições preestabelecidas ou substituir condições manualmente;

- Permitir que os registros de incidentes tenham um ou mais campos para gravar resolução de informações, incluindo data de resolução e tempo;
- Permitir o registro de incidentes contenha um ou mais campos para gravar encerramento, categorização, incluindo data e hora de encerramento;
- Permitir a integração com SLA para monitorar e controlar o tempo de resposta de incidentes e tempo de resolução com base em prioridade ou níveis de serviço;
- Permitir automatizar o cálculo de prioridade com base no impacto definido e fatores de urgência;
- Permitir enviar e-mail ao solicitante quando da abertura e encerramento do chamado, além de poder configurar notificação sobre o andamento do incidente/solicitação;
- Permitir anexar quaisquer tipos de arquivos (.doc, .xls, .jpg, .pdf e outros);
- Permitir definir campos mandatórios para problemas sem necessidade de alteração de código;
- Permitir a criação, modificação e encerramento de registro de problemas, com os devidos registros de data, hora, usuário entre outros atributos;
- Permitir rotear problemas entre grupos solucionadores;
- Permitir criar tabela de impacto e urgência para o registro de problemas;
- Permitir rastrear o ciclo de vida de tratamento de problemas;
- Permitir acesso a base de erros conhecidos;
- Permitir texto livre para descrição do problema;
- Permitir a integração com CMDB para atualizações de registro;
- Permitir criar *softwares* para lista negra;
- Permitir o monitoramento de ativos (alteração de memória e disco);
- Permitir associar um registro de incidente a um problema;
- Permitir a abertura de um problema a partir de um registro de incidente;
- Permitir o envio de e-mail para os envolvidos na investigação/solução e público atingido;
- Permitir criar regras de escalonamento;
- Permitir criar planos de melhoria;
- Permitir a geração de registro de mudança;
- Permitir o acesso controlado aos registros de abertura de mudança;
- Permitir o acesso gerenciado do módulo de mudança ao CMDB;
- Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de uma RDM;
- Permitir criar grupos autorizadores de mudança;

- Permitir criar o CAB (Comitê de Autorização de Mudança) e inserir os devidos membros autorizadores;
- Permitir criar diferentes status da mudança, inclusive cancelamento;
- Permitir avaliar o impacto das mudanças para poder aprovar o registro de mudança;
- Permitir realizar retorno de status de um registro de mudança;
- Permitir fechar um erro conhecido e um problema, quando a mudança relacionada for encerrada;
- Permitir a comunicação de agendamento de atividades para os envolvidos nas RDM's;
- Permitir a integração com processo de gerenciamento de mudança;
- Permitir a atualização do CMDB, quando uma mudança em um IC for realizada;
- Permitir o acesso ao módulo de gerenciamento da configuração para auxiliar a construção de um registro de mudança;
- Permitir o acesso aos demais módulos relacionados a mudança.
- Permitir o cadastramento de informações para o planejamento, execução e aferição de níveis de serviço;
- Permitir criar um registro de Nível Mínimo de Serviço vinculado, para acompanhar o serviço que está sendo prestado;
- Permitir identificar atributos de impacto no NMS, como clientes VIP;
- Permitir o registro de detalhes de conteúdo do SLA, incluindo data do contrato, escopo, contatos e objetivos;
- Permitir acomodar detalhes de Acordos de Nível Operacional (ANO);
- Exportar contratos;
- Permitir o cadastro de informações de serviços (com possibilidade de criação de liberação) e controle de situação (Ativos e Inativos);
- Permitir a definição do Catálogo de Serviços e o registro de descrição de serviços, assim como de seus atributos;
- Permitir o cadastro de palavras gêmeas para efeitos de pesquisa na base de conhecimento. (Ex: “Desktop” = “Computador”, “empregado” = “usuário”, “HD” = “Disco rígido”, entre outras);
- Permitir a criação de categorias para publicação dos documentos;
- Permitir indexar a base de conhecimento para disponibilizar pesquisas por palavras-chave;
- Permitir a indexação das informações do documento de conhecimento, incluindo os anexos (as informações constantes em documentos Word, PDF e TXTs devem ser indexadas);

- Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento;
- Permitir configurar o controle de acesso para escrita ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário;
- Permitir implantar o versionamento de documentos da base de conhecimento de forma automática;
- Permitir disponibilizar a base de conhecimento acessível na web ou intranet;
- Permitir relacionar IC ao usuário;
- Permitir o rastreamento e registro automático dos itens de configuração presentes na infraestrutura (CMDB Discovery);
- Permitir realizar o inventário automático de todas as estações de trabalho da rede, capturando informações relativas ao hardware e *softwares* instalados, bem como registrando e notificando todas as alterações ocorridas;
- Permitir apresentar em árvore as informações de ativos e configuração;
- Permitir a realização do inventário no momento (identificando os IC's ligados no momento);
- Permitir realizar a instalação remota de *software* (programada);
- Permitir inventariar e gerenciar as informações sobre o parque de informática;
- Permitir classificar os tipos de ativos;
- Permitir acesso remoto das estações de trabalho mediante *software* de controle proprietário;
- Permitir ao acesso controlado ao CMDB;
- Permitir o registro e gerenciamento de um item de configuração (IC);
- Permitir validar automaticamente um item de configuração;
- Permitir criar relacionamento entre itens de configuração;
- Registra log de todas as alterações realizadas nos itens de configurações;
- Permitir registrar status dos itens de configuração;
- Integração dos registros de IC's com o módulo de incidentes;
- Permitir o registro de vários IC's por quantidade de RDM's;
- Permitir trilha de auditoria por registro de logs;
- Permitir automatizar o histórico do ambiente com base nas informações do IC's;
- Permitir adequar os registros de IC's ao modelo de funcionamento organizacional;
- Apresentar solução de gráficos e relatórios;
- Permitir criar mecanismo de atribuir relevância ao conteúdo (5 estrelas - nota);
- Permitir a navegação por árvore de pastas;
- Permitir apresentar o conteúdo o número de acessos e a nota (conforme as estrelas);

- Permitir a inserção de figuras e links nos documentos da base de conhecimento;
- Permitir controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;
- Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário;
- Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento;
- Permitir realizar leitura de e-mail para incidentes e requisições de serviços;
- Permitir criar mecanismo de visualização de serviços disponíveis ao usuário no portal;
- Permitir manter o histórico de configuração, mudanças, e alterações dos IC;
- Gerenciamento de importações;
- Gerenciamento de Projetos de TI;
- Criação de relatórios;
- Criação de dashboards;
- Permite o acesso via mobile as filas de atendimento do *Service Desk*;
- Permite o registro de incidentes, requisições de serviços e outras solicitações via dispositivo móvel (mobile);
- Possibilita realizar aprovações e acompanhamentos de solicitações via mobile;
- Possibilita a verificação de status do atendimento via mobile;
- Visualização remota de Serviços em execução;
- Visualização remota de Processos em execução;
- Permitir integração com Asterisk;
- Integração com LDAP ou Windows Active Directory;
- Permite criar conhecimento em todo ciclo de vida;
- Possibilita realizar intervenções remotas em estações de trabalho;
- Possibilita desativar serviços em estações Windows remotamente;
- Possibilita desinstalar *softwares* em estações Windows;
- Possibilita desligar estações de trabalho Windows;
- Possibilita realizar análises técnicas remotamente;
- Possibilidade de atrelar um conhecimento a um serviço específico;
- Possibilita o vínculo de um conhecimento da base de conhecimento a um registro de solução;
- Realiza o controle de expiração de conhecimento para acompanhamento de qualidade;
- Cria estrutura de pastas para controle de conhecimento;
- Controle de acesso em nível de perfil nas pastas de conhecimento criado;

Possibilita a criação de galeria de imagens para anexar ao conhecimento;
Permitir a criação de FAQ – *Frequently Asked Questions*;
Possibilidade de vincular conhecimento entre documentos semelhantes;
Possibilita a criação de níveis de importância para o documento registrado;
Possibilidade de gerenciar os estágios de aprovação de um conhecimento;
Possibilita notificações por documento ou por pasta criada na estrutura do conhecimento;
Permite criar templates de solicitações de serviço;
Permite personalizar determinadas telas de serviços;
Permite gerenciar ordens de serviços e suas respectivas glosas;
Permite gerenciar o ciclo de serviço de ordens de serviços;
Possibilidade de criar faturas para ordens de serviços;
Possibilidade de criar fórmulas personalizadas para ordens de serviços;
Permite gerenciar vários contratos de serviços;
Permite emitir e imprimir ordens de serviços;
Permite gerenciar serviços por tipos de contratos;
Possibilita o controle de BI por contrato;
Permite gerenciar requisições de compras;
Possibilita o gerenciamento de alçadas de compras;
Permite criar notificações para solicitações de compras;
Possui integração nativa com *software* de monitoramento NAGIOS.

Requisitos Legais

Essa contratação está em conformidade com o Planejamento Estratégico, com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI da autarquia, com a Estratégia Geral de Tecnologia da Informação, com as disposições normativas da IN nº. 04/2010 da SLTI/MPOG e em conformidade com a Lei nº. 8.666/93.

Obrigações da PREVIC

Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato, no prazo de 20 (vinte) dias, contados da data de recebimento da Nota Fiscal/Fatura;

- Permitir acesso dos profissionais da empresa contratada às dependências, equipamentos, *softwares* e sistemas de informação da PREVIC, de acordo com as necessidades para execução dos serviços;
- Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da empresa contratada ou pelo seu preposto;
- Exercer a fiscalização dos serviços prestados;
- Comunicar oficialmente à empresa contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
- Avaliar e homologar o relatório mensal dos serviços executados pela empresa contratada, no prazo de 6 (seis) dias úteis, contados a partir do recebimento formal do referido relatório, observando as metas de nível de serviço alcançadas, ou, no mesmo prazo, recusá-lo motivadamente;
- Disponibilizar cópia das normas internas pertinentes à execução dos serviços;
- Cumprir integralmente as obrigações e especificações do contrato;
- Acompanhar a execução contratual e, se for o caso, aplicar penalidades à empresa contratada;
- Emitir Ordens de Serviços para o suporte telefônico e remoto (1º nível) e para o suporte presencial (2º e 3º níveis), com no mínimo 3 (três) dias de antecedência, para o início da execução das tarefas nelas especificadas, podendo prazo diverso ser acordado entre as partes.

Obrigações da Contratada

- Executar os serviços de suporte telefônico e remoto (1º nível) e suporte presencial (2º e 3º níveis), em conformidade com todas as especificações previstas neste documento;
- Observar as práticas e processos preconizados pelo *Information Technology Infrastructure Library – ITILv3* e *Control Objectives for Information and related Technology – COBIT 5* na execução dos serviços;
- Disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços de suporte telefônico e remoto (1º nível), como instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, *softwares* básicos e link de comunicação entre a PREVIC e a empresa contratada;
- Cumprir integralmente todas as obrigações e especificações do contrato;
- Formalizar a indicação de preposto da empresa contratada e seu substituto para a equipe de gestão e fiscalização da PREVIC;

- Atualizar os servidores da PREVIC atuantes na fiscalização e gestão do contrato sobre mudanças internas que poderão influenciar a execução dos serviços contratados;
- Capacitar a equipe técnica envolvida na execução dos trabalhos;
- Iniciar a prestação dos serviços, após cumpridas as obrigações elencadas, em até 20 (vinte) dias, contados da data de publicação do contrato no DOU, sob pena de, caso não o faça, ensejar a rescisão unilateral do mesmo, aplicação de sanções administrativas;
- Iniciar a execução das Ordens de Serviço do suporte telefônico e remoto (1º nível) e suporte presencial (2º e 3º níveis), em no máximo 3 (três) dias, contados de sua emissão, se prazo diverso não constar da mesma;
- Entregar à PREVIC a relação nominal dos profissionais que atuarão no suporte, indicando o CPF e a área de atuação, os currículos, atestados, diplomas e certificações, conforme exigências da Ordem de Serviço, acompanhados do Termo de Ciência do Profissional e comprovação do seu vínculo com a empresa contratada por meio legalmente aceitável, em especial a legislação trabalhista e a previdenciária (mediante Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, Contrato Social registrado na Junta Comercial, no caso de sócio, ou contrato de prestação de serviço regido pela legislação civil, ou outro meio, desde que legalmente aceito), bem como os documentos comprobatórios da experiência exigida, no prazo de até 15 (quinze) dias, contados do recebimento da Ordem de Serviço, se prazo diverso não for definido em conjunto;
- Executar as tarefas no prazo definido nas Ordens de Serviço;
- Manter o catálogo de serviços devidamente atualizado, em conformidade com a realidade da PREVIC;
- Manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá com foto atual, quando em trabalho nas dependências da PREVIC;
- Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para a PREVIC, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos nas especificações técnicas e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;
- Manter documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação à PREVIC, sempre que solicitada;
- Alocar profissional treinado e qualificado para substituir profissional ausente, por motivação previsível ou imprevisível, sempre que a ausência implicar risco de não atingimento das metas de nível de serviço estabelecidas contratualmente;

- Providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda às necessidades inerentes à execução dos serviços contratados;
- Solicitar à PREVIC a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;
- Manter documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação à PREVIC, sempre que solicitada;
- Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços;
- Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a PREVIC;
- Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da PREVIC;
- Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;
- Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;
- Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade da PREVIC ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;
- Prover sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM) com base de conhecimento em todas as etapas da prestação dos serviços;
- Manter, durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;
- Encaminhar à unidade fiscalizadora as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços e Ordens de Serviço executadas;

Elaborar e apresentar à PREVIC, mensalmente, o relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;

Fornecer, após o término da vigência contratual, como parte da garantia dos serviços prestados, pelo período de 90 (noventa) dias, todas as informações necessárias à transição para novos contratos realizados pela PREVIC, além de elaborar e atualizar toda a documentação que por ventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato.

Termos Contratuais

Nível Mínimo de Serviços (NMS)

Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a PREVIC e a empresa contratada com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência, cobertura e segurança.

Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e características dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela empresa contratada.

Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a contratada elaborar relatório gerencial de serviços (Anexo VII), apresentando-o a PREVIC até o primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

As Ordens de Serviço devem ser abertas e concluídas do primeiro ao último dia do mês da prestação do serviço, devendo ser registradas com a inclusão de no mínimo os seguintes campos: número da Ordem de Serviço, data e horário da abertura, data e horário de início do atendimento, data e horário de término do atendimento, descrição do objeto, ocorrência, UST, valor unitário e valor total a ser faturado, os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período de demais informações relevantes para a gestão contratual.

Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual a empresa contratada deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de três meses de estabilização, de modo a permitir à empresa contratada realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pela PREVIC. Para tanto, será considerada a seguinte graduação:

Para o 1º mês de execução contratual = 70% das metas constantes do NMS;

Para o 2º mês de execução contratual = 80% das metas constantes do NMS;

Para o 3º mês de execução contratual = 90% das metas constantes do NMS;

Para o 4º mês de execução contratual = 100% das metas constantes do NMS;

O Nível Mínimo de Serviço – NMS, conforme modelo contido no Anexo V do Termo de Referência, durante a execução contratual, poderá ser alterado ou renegociado para ajuste fino dos níveis de serviços pré-estabelecidos no contrato, desde que essa alteração ou renegociação:

Seja tecnicamente justificada;

Não implique em acréscimo do valor inicial atualizado do contrato além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, §1º, da Lei nº. 8.666/1993;

Não configure descaracterização do objeto licitado.

Acompanhamento dos Serviços

A PREVIC poderá utilizar ferramentas de gestão de informações, relatórios gerenciais e indicadores de desempenho para gerenciar os serviços realizados pela empresa contratada; Caso julgue necessário, a PREVIC se reserva ao direito de convocar reunião de trabalho com a empresa contratada para verificação e análise do desempenho na prestação dos serviços, com o devido registro em ata;

Durante todo o período de vigência do contrato, os serviços executados pela empresa contratada deverão obedecer aos fatores de padronização, qualidade, desempenho, compatibilidade, capacidade de suporte aos serviços e prazos de entrega relativos aos serviços objeto de contratação;

Durante a vigência do contrato, a PREVIC poderá realizar vistorias periódicas às instalações da empresa contratada para aferir o correto cumprimento dos aspectos técnicos, gerenciais e administrativos.

Cronograma de Execução dos Serviços

Plano de implantação dos serviços

Para o início da prestação dos serviços, a empresa contratada deverá apresentar os seguintes documentos que serão analisados pela PREVIC:

Vistoria do ambiente de infraestrutura físico e tecnológico;

Prova de Conceito do Sistema de Gestão de Serviços

Um Plano De Trabalho Preliminar, antes do início da operação.

A prestação dos serviços só poderá ser iniciada após a análise, validação e aceite, por parte da PREVIC, da documentação acima mencionada;

A prestação de serviços deverá ser conduzida de acordo com as atividades estabelecidas abaixo:

FASE	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	PRAZO (ATÉ)
A1	Publicação do contrato	PREVIC	-
A2	Reunião preliminar	PREVIC/CONTRATADA	5 dias após A1
A3	Plano de trabalho preliminar	CONTRATADA	10 dias após A2
A4	Avaliação/Validação do plano de trabalho preliminar	PREVIC	3 dias após A3
A5	Ajustes no plano de trabalho preliminar, quando solicitado pela PREVIC	CONTRATADA	4 dias após A4
A6	Validação do plano de trabalho definitivo	PREVIC	3 dias após A5
A7	Planejamento, implantação dos serviços da operação N1, N2, N3	CONTRATADA	30 dias após A4 ou A6
A8	Vistoria preliminar da Operação	PREVIC	2 dias após A7
A9	Ajustes na Operação, quando solicitado pela PREVIC	CONTRATADA	5 dias após A8
A10	Vistoria Contratual	PREVIC	2 dias após A9
A11	Aceite Provisório	PREVIC	Imediatamente após aprovação em vistoria (A8 ou A10)
A12	Início da operação	CONTRATADA	5 dias após A11
A13	Aceite Definitivo	PREVIC	Em até 15 dias após o início da operação (A12)

FASE	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	PRAZO (ATÉ)
A14	Ordem de Serviço Mensal	CONTRATADA	Apresentados mensalmente, após o aceite definitivo.
A15	Encerramento dos Serviços	CONTRATADA	3 meses antes do final do contrato

Fase A1 – Publicação de Contrato

Publicação do contrato no D.O.U., a ser efetuado pela PREVIC, constituindo-se como marco inicial para as demais fases.

Fase A2 – Reunião preliminar

A reunião preliminar deverá ocorrer nas dependências da PREVIC. Nesta oportunidade deverão ser discutidas com a empresa contratada questões envolvendo a execução da central de suporte e serviços, suporte técnico e de infraestrutura, e também estará em pauta o plano de trabalho preliminar a ser apresentado pela empresa contratada;

Se necessário, serão agendadas outras reuniões com a participação de demais entes que possuam algum vínculo com a infraestrutura de TI com a PREVIC (i.e.: Dataprev, Ministério da Previdência Social).

Fase A3 – Plano de trabalho preliminar

A empresa contratada deverá apresentar Plano de Trabalho Preliminar que contemple, no mínimo, as informações a seguir:

Cronograma de atividades para início da operação da Central de Serviços (*Service Desk*), suporte técnico do 2º e 3º níveis, e infraestrutura tecnológica da PREVIC;

Procedimentos específicos da empresa contratada visando estabelecer os locais de trabalho e prover os meios necessários ao cumprimento do contrato;

Validação do método e ferramentas utilizadas no processo de acesso e monitoramento remoto utilizado pela Central de Serviços;

Mapeamento dos processos de trabalho, fluxo de trabalho, normas internas, exigências legais e outras para estabelecimento de procedimentos e processos que serão adotados;

Transferência de conhecimento das equipes da empresa contratada;

Todas as customizações necessárias nos *softwares* de gestão, bases de dados e de fluxo de trabalho, de forma a atender plenamente as características técnicas e funcionalidades descritas em contrato;

Plano de transição entre os atuais serviços prestados e os serviços que serão prestados a partir de então pela empresa contratada, com a desativação do sistema de gestão de serviços existente e entrada em operação de novo sistema, se for o caso;

Atualização do Catálogo de Serviços de TIC;

Metodologia a ser adotada na realização das pesquisas de satisfação dos usuários da Central de Serviços (*Service Desk*);

Metodologia de implantação da pesquisa de satisfação conforme critérios definidos no Termo de Referência;

Programa de Monitoria, incluindo procedimentos de monitoria, frequência, rotinas e sistemática para feedback aos operadores de atendimento;

Plano de Contingência - A empresa contratada deverá possuir rotina estruturada de *backup* de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos, incêndios e eventos assemelhados;

A empresa contratada deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos, tais como URA, DAC, Central Telefônica, links, instalações físicas, servidores, infraestrutura e outros, com vistas a prevenir interrupção dos serviços prestados ocasionada por acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha em serviço de telefonia, deslizamentos/desmoronamentos, incêndios, problemas com água/esgoto, entre outras situações, de forma a garantir a continuidade dos atendimentos;

O Plano de Contingência deverá ser apresentado resumidamente no Plano de Trabalho Preliminar, e de forma completa no Plano de Trabalho Definitivo;

Perfil dos Profissionais - Relação dos profissionais que integram a equipe mínima a ser alocada na operação, comprovando as exigências constantes no Termo de Referência;

Informações sobre a configuração de rede e da conectividade dos equipamentos que serão utilizados na prestação dos serviços contratados;

Plano de adaptação e customização das funcionalidades dos *softwares* de acompanhamento e gestão do atendimento;

Plano de contingências dos serviços, envolvendo componentes críticos e de infraestrutura, de forma a garantir a continuidade dos atendimentos;

Implantação da estrutura de atendimento - durante essa fase, a empresa contratada, em conjunto com a PREVIC, deverá desenvolver os processos de Gerenciamento de Incidentes e de

Problemas e torná-los aderentes às necessidades da autarquia, visando atender aos níveis de serviços definidos, o que inclui:

Elaboração dos scripts de atendimento;

Criação do processo / fluxo de atendimento;

Elaboração do catálogo de serviços e critérios de categorização;

Criação do fluxo de atendimento de incidentes críticos, incluindo:

Definição dos critérios para categorização de incidentes críticos;

Definição do processo de notificação e escalada;

Formalização do fim da implantação e indicação de que a Central de Serviços (*Service Desk*) está apta a entrar em funcionamento, sendo esta oficializada à PREVIC por meio de documento emitido pela empresa contratada, e cujo teor deverá constar os pontos acima, consignando o cumprimento de todos os requerimentos constantes do Plano de Trabalho Preliminar e do Termo de Referência, de forma que o desenvolvimento dos trabalhos atenda ou supere os índices de desempenho e os níveis de serviços detalhados.

Fase A4 – Avaliação/Validação do plano de trabalho preliminar

A PREVIC irá avaliar o plano de trabalho preliminar, aprovando-o ou sugerindo ajustes à empresa contratada.

Fase A5 – Ajustes no plano de trabalho preliminar

Caso necessário, a empresa contratada deverá realizar os ajustes necessários, no prazo estipulado.

Fase A6 – Validação do plano de trabalho definitivo

O Plano de Trabalho Definitivo será elaborado a partir da revisão do Plano de Trabalho Preliminar, e deverá conter todos os tópicos já validados e conter informações, no possível, mais aprofundadas.

Fase A7 – Planejamento, implantação dos serviços da operação N1, N2, N3

A implantação será realizada com base no cronograma de atividades que deverá contemplar, no mínimo, os seguintes eventos:

Levantamento dos processos da PREVIC relativos aos atendimentos que serão prestados na Central de Serviços (*Service Desk*);

Montagem da Base de Conhecimento informatizada que contemple o registro de todas as solicitações de usuários da rede de dados da PREVIC, bem como a respectiva solução dos problemas;

Customização dos relatórios de acordo com os critérios definidos pela PREVIC;

Apresentação da equipe alocada à operação;

Transferência de conhecimento;

Configuração dos equipamentos de telefonia (URA, DAC, e demais itens);

Adaptações e customizações das funcionalidades dos *softwares* de acompanhamento e gestão do atendimento.

A apresentação da equipe alocada à operação deverá ocorrer, no máximo em 30 (trinta) dias antes da data prevista para início da operação e deverá conter os seguintes documentos:

Relação nominal de todos os funcionários, com suas funções e indicação do núcleo de atendimento no qual estarão alocados, bem como seus horários de trabalho;

Carteiras de trabalho de todos os funcionários devidamente assinadas;

Documentação que comprove a qualificação exigida para o cargo, no caso de funcionários que não compunham a equipe;

Documento de sigilo de informações da PREVIC assinado por todos os funcionários.

Fase A8 – Vistoria preliminar da operação

A PREVIC irá realizar uma segunda vistoria no local de implantação da Central de Serviços (*Service Desk*), a fim de autorizar o início da execução.

Fase A9 – Ajustes na operação

No caso de serem necessários ajustes, a empresa contratada disporá de prazo para fazê-lo, submetendo-o novamente à vistoria da PREVIC.

Fase A10 – Vistoria da operação

A PREVIC reserva-se ao direito de, a qualquer tempo, realizar vistorias no local de implantação da Central de Serviços (*Service Desk*) a fim de acompanhar o processo de implantação;

A empresa contratada deverá comunicar à PREVIC quando concluir o serviço de implantação, para que a autarquia possa realizar a vistoria final de homologação, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação.

Fase A11 – Aceite provisório

Verificado o cumprimento de todos os requisitos, a PREVIC autorizará o início da operação.

Fase A12 – Início da operação

Após a autorização do início da operação, a empresa contratada deverá iniciar suas atividades no prazo estipulado.

Fase A13 – Aceite definitivo

Verificado o cumprimento de todos os requisitos, a PREVIC fará o aceite definitivo;
Todos os custos relativos à fase de planejamento e implantação, descritos neste item, deverão estar contemplados no preço do serviço de planejamento e implantação da Central e Serviços (*Service Desk*).

Fase A14 – Ordem Mensal de Serviços

Base de conhecimento informatizada

A Base de Conhecimento informatizada deverá conter um conjunto de informações disponibilizadas como suporte ao atendimento e deverá ser composta dos seguintes elementos:

Roteiro de atendimento (“*script*”), com as questões mais frequentes, contemplando o relacionamento entre o chamado e o atendimento (exemplos: PROBLEMA e SOLUÇÃO, DÚVIDA E RESPOSTA);

Definição dos assuntos;

Definição dos prazos de respostas, por assunto e núcleo de atendimento; e

Fluxos de tramitação das demandas.

A empresa contratada será responsável pela elaboração da Base de Conhecimento informatizada, com base nos levantamentos dos processos e informações coletadas na PREVIC durante o período de implantação;

A Base de Conhecimento informatizada deverá estar integrada ao Sistema de Gestão do Atendimento, e será utilizada exclusivamente para a prestação dos serviços contratados.

Relatórios Gerais

Durante o processo de implantação da Central de Atendimento, os relatórios deverão ser customizados pela empresa contratada de acordo com as necessidades técnicas e operacionais da PREVIC, observados os subitens abaixo.

O Sistema de Gestão do Atendimentos deverá fornecer relatórios estatísticos específicos por tipo de atendimento, por item de configuração, por grau de severidade, por grau de

complexidade, por duração de chamadas, por atendente, bem como estatísticas dos atendimentos por período (diário, semanal, mensal e em intervalos pré-definidos), conforme critérios definidos pela PREVIC durante o processo de implantação;

Os relatórios emitidos pelo Sistema de Gestão do Atendimentos deverão abranger toda a operação (visão macro), bem como detalhar uma demanda específica (visão micro);

Os relatórios estatísticos com resumos diários, semanais e mensais devem permanecer armazenados e disponíveis para consulta em tempo real, sendo de responsabilidade da empresa contratada dimensionar o sistema de armazenamento;

Os relatórios emitidos pelo Sistema de Gestão do Atendimento (anexo IX) devem ser acessíveis por meio de interface amigável e em idioma português, permitindo que pessoas que não atuem diretamente na área de TI da PREVIC possam interpretá-los sem dificuldades (i.e.: Auditoria Interna, Diretorias, etc.);

Todos os relatórios devem conter páginas numeradas e índice remissivo;

Deverá ser encaminhado anexo aos relatórios, em formato digital e em arquivo compatível com o MS Office, a totalidade das manifestações registradas no Sistema de Gestão do Atendimento e a sua efetiva tramitação, tratadas na Central de Atendimento.

Fase A15 – Encerramento dos serviços

O encerramento se refere ao processo de finalização pela empresa contratada da prestação dos serviços contratados. A empresa contratada deverá elaborar o processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessários e suficientes para promover a continuidade dos serviços;

A execução do Plano de Encerramento deverá ser finalizada em no mínimo 30 (trinta) dias corridos anteriores ao término do contrato;

O Plano de Encerramento dos Serviços deve detalhar o processo de repasse dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:

Identificação dos profissionais da empresa contratada, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;

Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período de tempo e data prevista para término;

Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da empresa contratada com a PREVIC e com a futura prestadora de serviços;

Plano de gerenciamento de riscos, Plano de Contingência e Plano de acompanhamento do encerramento;

Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento;

Lista de todos os recursos de *software* e *hardware* necessários para o repasse tecnológico.

Por ocasião do encerramento do contrato, a empresa contratada se compromete a promover a transição contratual repassando à PREVIC a tecnologia, documentação técnica e metodologias de trabalho utilizadas sem perda de informação, a fim de permitir a continuação dos trabalhos sem perda de continuidade.

Recursos Necessários à Continuidade do Negócio (Elementos para Gestão do Contrato)

Recursos Materiais

Os serviços serão executados tanto de modo remoto quanto nas dependências da PREVIC, a depender do grau do nível do serviço;

Para os serviços que serão prestados em suas dependências, a PREVIC disponibilizará, sem ônus, ambiente com adequada infraestrutura de mobiliário e de recursos de tecnologia da informação;

Quando os serviços forem realizados nas dependências da PREVIC, os profissionais da empresa contratada exercerão suas atribuições com acompanhamento do Gestor do Contrato;

Independentemente do local de prestação de serviços, em nenhuma hipótese haverá diferenciação no valor unitário da UST;

Na prestação dos serviços total ou parcialmente fora das dependências da PREVIC, a empresa contratada deverá garantir aos seus funcionários a existência de adequada de infraestrutura no local em que serão prestados os serviços;

Para os serviços realizados nas dependências da PREVIC, será de exclusiva responsabilidade da empresa contratada o deslocamento dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, inclusive quanto às despesas de passagem e hospedagem, caso não disponha de equipe residente em Brasília-DF;

A critério da PREVIC poderão ser adotadas tecnologias para videoconferência ou similar (voz, aplicativos de teleconferência e outros) para a realização das reuniões de trabalho;

Ainda a critério da PREVIC, poderão participar das reuniões terceiros que, devido à necessidade do serviço, atuem em alguma(s) etapa(s) de execução dos serviços;

A empresa contratada deverá manter seus empregados capacitados para executar os serviços.

Recursos Humanos

A partir da assinatura do contrato e durante sua vigência, a empresa contratada deverá designar um preposto pertencente ao seu quadro funcional legalmente registrado no órgão fiscalizador competente. O preposto deverá acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à PREVIC incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual, bem como participar de todas as reuniões e outras atividades de coordenação, planejamento, acompanhamento e avaliação que venham a ser convocadas;

A empresa contratada deverá indicar outro profissional para atuar como substituto eventual do Preposto que atuará na ausência do titular;

A qualquer tempo a PREVIC poderá determinar à empresa contratada a substituição do preposto ou seu substituto eventual, sem custos de qualquer espécie para a autarquia;

O preposto será o responsável pela gestão administrativa do contrato junto à PREVIC, responsabilizando-se por todos os recursos necessários à prestação dos serviços;

Cabe ao preposto a responsabilidade de:

Executar a gestão do contrato por parte da empresa contratada;

Informar à PREVIC, por meio de documento oficial, nome, CPF e identidade dos profissionais que executarão as Ordens de Serviço;

Assegurar que as determinações da PREVIC sejam repassadas aos profissionais alocados à execução dos serviços;

Informar à PREVIC preventivamente sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o andamento normal dos serviços;

O preposto ou seu substituto deverá estar disponível para o atendimento às solicitações e demandas da PREVIC com relação ao contrato, nos dias úteis, em horário comercial, durante a vigência do contrato.

Nesse modelo de contratação não se caracteriza a subordinação direta e nem pessoalidade, visto que:

Não se requer a exclusividade, pois não há óbice ao compartilhamento de qualquer profissional com outros contratos que porventura a empresa contratada possua;

Não haverá controle de frequência ou de número de horas de presença nas dependências da PREVIC por parte da autarquia;

Não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da empresa contratada e da PREVIC;

A prestação de serviço não é baseada em horas de serviço ou posto de trabalho;

É de responsabilidade da empresa contratada o deslocamento dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, inclusive quanto às despesas de passagem e hospedagem.

A PREVIC designará quatro servidores com os seguintes perfis para realizar a gestão do contrato a ser firmado com a empresa contratada:

Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais, relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado pelo Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação;

Fiscal Técnico do Contrato: servidor da CGTI, indicado pelo Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação para fiscalizar tecnicamente o contrato;

Fiscal Administrativo do Contrato: servidor da CGPL, indicado pelo Coordenador-Geral de Patrimônio e Logística para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;

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

O Fiscal Requisitante terá as seguintes atribuições, sendo estas passíveis de serem delegadas aos demais fiscais:

Emitir as ordens de serviços das Intervenções Rotineiras, Suporte ou Projeto através do sistema a ser implantado pela empresa contratada;

Acompanhar a execução das solicitações de intervenções do tipo “Projeto”;

Emitir as solicitações de intervenções rotineiras no início de cada mês, por meio de sistema de abertura de chamados a ser implantado pela empresa contratada;

Validar, quando necessário, a execução dos atendimentos das intervenções do tipo “Suporte”;

Acompanhar e avaliar a qualidade e tempestividade dos serviços prestados, conforme Nível de Serviço acordado.

As decisões e providências que ultrapassarem a competência do gestor e dos fiscais do contrato deverão ser encaminhadas à Alta Administração para a adoção das medidas cabíveis;

A empresa contratada é responsável pelos defeitos ou imperfeições técnicas dos serviços prestados, desde que ela tenha dado causa, sendo obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato, conforme disposto no art. 69 da Lei n.º 8.666/93;

A fiscalização de que trata este item não exclui e nem reduz a responsabilidade da empresa contratada em relação a quaisquer irregularidades, ainda que resultante de imperfeições técnicas, em conformidade com o art. n.º 70 da Lei n.º 8.666/93.

Transferência de Conhecimento

A transferência de conhecimento para os técnicos da PREVIC, no uso das soluções desenvolvidas pela empresa contratada, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a PREVIC, de acordo com a necessidade, em eventos específicos de transferência de conhecimento, preferencialmente em ambiente disponibilizado pela empresa contratada, e baseado em documentos técnicos e manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela PREVIC;

A empresa contratada deverá descrever a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos da PREVIC;

A PREVIC poderá solicitar repetição da transferência de conhecimento, com os ajustes necessários, sem ônus adicional, caso a sua qualidade não atenda às expectativas;

Ao final da transferência de conhecimento, serão apresentados vários itens que verificarão a satisfação da equipe técnica da PREVIC em relação aos componentes, instrutores, equipe técnica e programação, numa escala de cinco pontos que varia de 1 - (Discordo Totalmente da Afirmativa) a 5 - (Concordo Totalmente da Afirmativa) com a alternativa “NA - Não se aplica”. O critério para definir se a transferência de conhecimento foi satisfatória é a média das respostas dos participantes igual ou superior a quatro;

A empresa contratada signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de conhecimentos;

A título de transferência de tecnologia, deverá ser incluído no plano de capacitação a participação de funcionários da PREVIC e entidades vinculadas, diretamente envolvidos na área de TI a uma proporção de no mínimo até 35% dos funcionários da empresa contratada.

Propriedades, Sigilos e Restrições

As equipes técnicas da empresa contratada que prestarem os serviços de suporte de forma presencial estarão sujeitas ao termo de compromisso com relação a Uso de recursos

computacionais e ao sigilo e ciência das normas de segurança vigentes na PREVIC, conforme estabelecido em norma interna da autarquia.

Mecanismos Formais de Comunicação

O Preposto será o único contato da empresa contratada com as equipes técnicas da PREVIC, podendo, quando entender necessário, ser acompanhado por especialistas técnicos de sua equipe.

Sanções Aplicáveis

A PREVIC poderá, garantida a defesa prévia, aplicar sanções administrativas à empresa contratada, nos termos dos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/1993;

No caso de atraso injustificado no cumprimento da obrigação contratual, no que diz respeito ao prazo da prestação de serviços será aplicada multa de mora nos seguintes termos:

Multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor global atualizado do contrato, por dia de atraso das obrigações cujo cumprimento seja estabelecido em dias ou em períodos a eles correspondentes, até o 15º (décimo quinto) dia;

Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor global atualizado do contrato, quando o atraso for superior a 15 (quinze) dias.

No caso de inexecução total ou parcial do contrato poderão ser aplicadas as seguintes sanções:
Advertência;

Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global atualizado do contrato;

Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no Termo de Referência, no contrato e demais cominações legais, com o consequente descredenciamento no SICAF ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, nos casos de:

Apresentar documentação falsa;

Comportar-se de modo inidôneo;

Fizer declaração falsa;

Cometer fraude fiscal;

Falhar ou fraudar na execução do contrato;

Ensejar o retardamento da execução do objeto.

Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

Será aplicável, cumulativamente ou não com as sanções previstas nos itens 17.3.1, 17.3.3 e 17.3.4, as sanções previstas no item 17.3.2;

No caso de não recolhimento do valor da multa dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da intimação para o pagamento, a importância será descontada da garantia prestada ou dos pagamentos a que fizer jus a empresa contratada, ou será cobrada judicialmente a dívida, consoante o disposto no § 3º do art. 86 e § 1º do art. 87 da Lei nº 8.666/93, acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês;

Aplicar-se-á advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº. 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999;

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

Garantia

Para fiel cumprimento de todas as cláusulas e obrigações contratuais, a PREVIC exigirá da empresa contratada a prestação de garantia, de acordo com o art. 56, § 1º, da Lei nº 8.666/93, no valor equivalente a 5% do valor global do contrato;

As modalidades de garantia pela qual a empresa contratada poderá optar são as seguintes:

Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;

Seguro-garantia;

Fiança bancária.

A PREVIC poderá utilizar a garantia apresentada para corrigir imperfeições na execução do objeto contratado ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da empresa

contratada, ou de seu preposto, ou, ainda, para satisfazer qualquer obrigação resultante ou decorrente de suas ações ou omissões;

A garantia contratual deverá ser prestada, no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, contados a partir da data de assinatura do contrato;

A empresa contratada obrigará-se a manter a garantia apresentada válida e atualizada;

A garantia prestada somente será liberada ou restituída após vencido o período contratual, mediante requerimento da empresa contratada;

A perda da garantia em favor da PREVIC por inadimplemento das obrigações contratuais firmadas far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial das demais sanções previstas em contrato;

A qualquer tempo, mediante concordância da PREVIC, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas no Termo de Referência.

Vistoria

A necessidade de vistoria descrita no Termo de Referência está prevista no artigo 15 da IN nº. 02 de 30 de abril de 2008 da SLTI/MPOG, que diz:

“VIII – a necessidade, quando for o caso, devidamente justificada, dos locais de execução dos serviços serem vistoriados previamente pelos licitantes, devendo tal exigência, sempre que possível, ser substituída pela divulgação de fotografias, plantas, desenhos técnicos e congêneres”

O requisito de vistoria se faz necessário para que as empresas que participarão do certame tenham condições de absorver a maior quantidade de informações necessárias para a elaboração de suas propostas, com o objetivo de garantir maior segurança para a Administração Pública.

Elas podem argumentar falta de informações relevantes, além de condições que não possam ser previstas sem a realização de vistoria e que acarretaria em prejuízo para a Administração, por eventuais alegações posteriores de desconhecimento das condições para a prestação dos serviços.

A visita deverá ser agendada junto à CGTI/DIRAD/PREVIC, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis da data de realização da vistoria, através do telefone (61) 2021-2300. No ato do agendamento a empresa que participará do certame deverá informar:

Nome completo e número do documento de identificação do técnico que realizará a vistoria;
Dia e horário da visita.

A confirmação do agendamento será expedida pela CGTI/DIRAD/PREVIC em até 2 (dois) dias úteis após o recebimento do pedido de agendamento de vistoria técnica;

Não será permitida a realização simultânea de mais de uma vistoria técnica. A CGTI/DIRAD/PREVIC poderá solicitar renegociação das datas e horários propostos, considerando-se a possibilidade de conflito entre as visitas agendadas;

O período estabelecido para a vistoria técnica terá início na data da publicação do edital até o terceiro dia útil anterior à data de abertura da licitação, devendo ser realizado em dias úteis dentro do horário comercial (das 08h00 às 18h00, segunda a sexta-feira, exceto feriados);

As empresas, durante a vistoria, deverão reconhecer, mediante assinatura de vistoria, que fez as visitas e teve ciência:

Dos locais onde deverão ser realizados os serviços contratados, tais como CPDs/Datacenters, ativos de redes, dutos de cabeamento, periféricos de apoio e setores de demanda e aprovação;

Da área destinada à empresa contratada para execução dos serviços e quantidade de recursos materiais disponibilizados para sua equipe;

Dos modelos de equipamentos servidores, armazenadores, integradores e de comunicação, objetos dos serviços e utilizados pela PREVIC;

Dos *softwares*, aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização no momento da vistoria;

Dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, certificações existentes e recomendações legais;

Ambiente de monitoramento e ferramentas utilizáveis para acompanhamento de disponibilidade e desempenho dos recursos de infraestrutura;

Que recebeu da equipe técnica o Ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação em que constem o detalhamento de *hardwares*, *softwares* e sistemas corporativos que deverão ser suportados tecnicamente pela empresa contratada;

Que recebeu da equipe técnica, que define as atividades a serem realizadas em cada tarefa, a classificação de complexidade, o detalhamento de custos, os níveis de qualidade de cada produto, os percentuais de glosa e as informações adicionais que auxiliem a execução de cada tarefa;

Dos novos recursos em fase de contratação por parte da PREVIC.

As empresas, para iniciar a vistoria, deverá assinar um Termo de Confidencialidade, com o compromisso de guardar sigilo sobre todas as informações relativas ao ambiente e as atividades da PREVIC, e de concordância com sua Política de Segurança da Informação e Comunicações, conforme modelo disponível no **anexo IX** do Termo de Referência;

Após o término da vistoria, será lavrado por representante da CGTI/DIRAD/PREVIC o respectivo Termo de Vistoria, conforme modelo constante do anexo VI do Termo de Referência, a ser assinado por representante da CGTI/DIRAD/PREVIC e pela empresa que está realizando a vistoria, atestando que o interessado realizou a visita e se inteirou sobre o ambiente tecnológico presente na PREVIC, não se admitindo posteriormente qualquer alegação de desconhecimento sobre sua estrutura e funcionamento.

Rescisão do Contrato

A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, conforme o disposto nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93;

Entende-se por inexecução total o não início da prestação dos serviços após 30 dias além do prazo definido;

Entende-se por inexecução parcial o atraso na prestação dos serviços dentro do prazo previsto;

Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa;

A rescisão do contrato poderá ser:

Determinada por ato unilateral e escrito da PREVIC nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei n.º 8.666/93, mediante notificação por meio de ofício entregue diretamente ou por via postal, com prova de recebimento, sem prejuízo das penalidades previstas no contrato;

Amigável, por acordo entre as partes, mediante a assinatura de termo aditivo ao contrato, desde que haja conveniência para a PREVIC;

Judicial, nos termos da legislação em vigor.

A rescisão unilateral ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente;

Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do artigo 78 da Lei nº 8.666/93, sem que haja culpa da empresa contratada, ela será ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo direito a:

Devolução de garantia, se cabível;

Pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;
Pagamento do custo da desmobilização.

Vigência e Execução do Contrato

O prazo de vigência do contrato será de 30 (trinta) meses, contados da data de sua assinatura;
Os serviços poderão ser prorrogados, a critério da PREVIC e concordância da empresa contratada, mediante termo aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses.

Justificativa Para Vigência do Contrato:

O prazo inicial de vigência de 30 meses justifica-se pela criticidade e natureza do serviço (serviço de prestação continuada), conforme já explicitado no Termo de Referência:

"A presente contratação refere-se, portanto, à manutenção da operação de serviços de TI na autarquia, atividade essencial para a execução das atividades da área e, conseqüentemente, para o bom andamento dos processos de negócio da PREVIC, visto que todas as atividades finalísticas são hoje exercidas com utilização direta de recursos tecnológicos, tais como sistemas informatizados, serviço de e-mail corporativo, telefonia IP, videoconferência, acesso à intranet e internet, utilização de servidores de arquivo e de impressão, dentre outros."

Além disso, é complexo e oneroso operacionalizar anualmente um processo novo de contratação de um serviço continuado e de grande criticidade, considerando-se ainda a complexidade e o tempo de implantação do serviço, conforme os prazos detalhados no cronograma de execução dos serviços. Cita-se, por exemplo, o tempo necessário para se colocar em operação todos os serviços previstos, incluindo a transição entre a empresa atual e a nova empresa, que é algo em torno de 4 meses do contrato, ou seja, assim que o serviço entrar plenamente em operação, a autarquia já teria que preparar uma nova contratação, com todos esses procedimentos a serem realizados novamente.

Dos Acréscimos e Supressões

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

Dos Critérios de Habilitação dos Fornecedores

Declaração, sob as penalidades cabíveis, da inexistência de fatos impeditivos para a sua habilitação neste certame, na forma do § 2º, do art. 32 da Lei nº 8.666/93, Instrução Normativa-MARE-GM nº 05/95 e Decreto nº 3.722/2001;

Declaração de que a empresa não utiliza mão-de-obra direta ou indireta de menores, conforme contidas na Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, regulamentada pelo Decreto nº 4.358, de 05 de setembro de 2002;

Não deverá ser admitida a participação de pessoas jurídicas que estejam em uma ou mais das seguintes situações:

Processo de falência, recuperação judicial ou execução patrimonial;

Declaração de inidoneidade por qualquer órgão da Administração Pública Direta ou Indireta, Federal, Estadual ou Municipal, bem como as que estejam punidas com suspensão do direito de contratar ou licitar com a Administração;

Estar reunidas em consórcio ou ser controladoras coligadas ou subsidiárias entre si;

Ter em seu quadro funcional servidor de qualquer órgão ou entidade vinculada ao Ministério da Previdência Social, na condição de sócio, dirigente, responsável técnico, administrador, empregado ou controlador.

Atestado de Capacidade Técnica fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando experiência:

Na prestação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação, tendo prestado serviços de suporte a microinformática utilizando estruturas de Central de Serviços e Suporte a Campo para um volume superior a 300 usuários;

Na prestação de serviços com planejamento, implantação, operação e gestão de Central de Atendimento para atendimento às demandas de dúvidas e suporte aos usuários, em conformidade com as melhores práticas ITIL – *Information Technology Infrastructure Library* – e nas exigências das normas ISO 20.000 e ISO 27.001/27.002;

Na prestação de serviço utilizando metodologia de implantação e operação de Central de Atendimento de acordo com as normas e o código de ética e norma de maturidade do PROBARE – Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento (*Call Center/Contact Center/Help Desk/SAC/Telemarketing*);

Na prestação de serviço de suporte a usuários com profissionais especializados (gestão, supervisão e qualidade), instalações físicas, mobiliários adequados (NR 17 – TEM), sistema de telefonia com recursos de PABX utilizando tecnologias URA, VOIP, CTI nas suas dependências;

Na prestação de serviços de gestão de Governança de TI envolvendo as atividades: diagnóstico de maturidade (identificação do grau de maturidade), análise de objetivos estratégicos, matriz de relação entre os processos de TI e os objetivos do negócio e relatório de recomendações bem como a elaboração, implantação e utilização de Metodologia de Gestão de Serviços de TIC segundo as melhores do ITIL, utilizando profissional certificado ITIL, incluindo SPOC (Ponto Único de Contato), Gestão de mudanças, Gestão de problemas, Gestão de nível de serviços, Gestão de Incidentes, Gestão de disponibilidade nas disciplinas de conhecimentos, configurações, requisições e níveis de serviço;

Na prestação de serviços de suporte técnico remoto e presencial nas instalações do contratante, de ambiente contendo no mínimo de 700 (setecentas) estações de trabalho/equipamentos (desktops e notebooks), compreendendo instalação, configuração, manutenção de *hardware* e *software*, administração dos sistemas operacionais: Windows XP, Windows Vista, Windows 7 e Linux, dos programas de automação de escritório: Microsoft Office 2010 e BR.Office 3, além de sistemas corporativos em plataforma cliente servidor e WEB, solução de incidentes e resolução/acompanhamento de problemas, atendendo os Acordo(s) de Níveis de Serviço (SLAs) de 99,70%, preconizadas por modelos como ITIL V3 (*IT Infrastructure Library*);

Na implantação de ferramenta ITSM (*IT Service Management*) certificada em 9 (nove) disciplinas ITIL (Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Base de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração, Segurança da Informação, Gerenciamento de Disponibilidade, Catálogo de Serviço, Gerenciamento Financeiro (O.S), Gerenciamento de Backup, Gerenciamento de acesso que possui interface web com os indicadores de níveis de serviço de forma on-line, gerenciados por meio de ordens de serviço, notificação automática dos alertas para as áreas responsáveis pelo tratamento no ambiente de 1º, 2º e 3º Nível, com utilização de profissional certificado ITIL;

Na prestação de serviços de infraestrutura com níveis acima de 99% de disponibilidade do ambiente e operação de central de monitoramento de ambiente de TI em regime de 24 horas x 7 dias na semana, por meio de Acordo de Níveis de Serviços (SLA's);

Na implantação, implementação, configuração, gerenciamento e suporte técnico, mantendo alta disponibilidade nas soluções de Firewall, Anti-Malware e antispam (300 caixas postais);

Sistema de Gerenciamento em Banco de Dados *MS-SQL Server 2003, 2008, 2008R2, 2012;*
Linux CentOS 6.2, 6.24; Ubuntu;

Serviço de Mensageria e Colaboração *MS-exchange 2013 com MS-outlook 2007; Protocolo SMTP, IMAP, POP3, McAfee;* Solução Antispam;

Na prestação de serviços de gerência de armazenamento, ferramenta de gerência de storage IBM DS4000;

Na prestação de serviços de suporte, configuração e operação de ferramenta de configuração centralizada de servidores e sistemas operacionais *Microsoft System Center;*

Na prestação de serviços na solução de virtualização *Hyper-V.*

Declaração expressa de que a licitante possui infraestrutura, pessoal e as demais condições para execução do contrato, ou que se compromete a montar toda a estrutura e iniciar os serviços, conforme especificado no Termo de Referência, em até 30 (trinta) dias, contados da data de publicação do contrato no DOU, com pessoal qualificado e em quantidade suficiente para a sua execução.

Forma de Pagamento

O pagamento será efetuado após a execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato, no prazo de 20 (vinte) dias, contados da data de recebimento da Nota Fiscal/Fatura;

O pagamento será efetuado mediante a apresentação de Notas Fiscais ou Faturas, emitidas em moeda corrente nacional;

A regularidade fiscal da empresa contratada será verificada junto ao SICAF e ao CADIN, mediante consulta efetuada por meio eletrônico, ou por meio da apresentação de documentos hábeis;

A empresa contratada deverá apresentar juntamente com a nota fiscal/fatura, caso o SICAF esteja desatualizado, o Certificado de Regularidade do FGTS, a certidão específica quanto à inexistência de débito de contribuições junto ao INSS, e a Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, conforme Decreto n.º 6.106/2007;

Encontrando-se a empresa contratada inadimplente na data da consulta, será concedido pela PREVIC o prazo de trinta dias, prorrogável a critério da Administração por uma única vez, para a regularização necessária, sob pena de, não o fazendo, ter rescindido o contrato;

O pagamento será efetuado pela PREVIC, por meio de ordem bancária ao Banco do Brasil S/A, e creditado na agência bancária indicada na proposta da empresa contratada, o qual ocorrerá até dez dias, após a aceitação e atesto da Nota Fiscal/Fatura;

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

$$EM = I \times N \times VP, \text{ sendo}$$

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga;

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

$$I = (TX)$$

$$I = \frac{(6/100)}{365}$$

$$I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos e serem submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa;

A empresa contratada, regularmente inscrita no Simples Nacional, nos termos da LC nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar;

Se houver aplicação de multas, esta será descontada de qualquer fatura ou crédito existente na autarquia em favor da empresa contratada, sendo que a diferença será cobrada administrativa ou judicialmente.

Reajuste

Os valores homologados poderão ser reajustados decorridos doze meses de vigência do contrato, mediante negociações entre as partes, tendo como limite máximo a variação do

IGP/DI – FGV (Índice Geral de Preços) ocorrida nos doze meses anteriores ao reajuste, contados da data limite da apresentação da proposta ou, na falta deste, por índice equivalente estabelecido pelo Governo Federal.

Estimativa de Preço e Adequação Orçamentária

O valor estimado como máximo aceito pela Administração para essa contratação é de R\$9.630.974,70 (nove milhões seiscentos e trinta mil novecentos e setenta e quatro reais e setenta centavos) para o período de 30 (trinta) meses. O valor unitário da UST – Unidade de Suporte Técnico de TI – fica estimado em R\$ 36,93 (trinta e seis reais e noventa e três centavos). Portanto, o valor estimado anual do contrato (12 meses) é de R\$ 3.852.389,88 (três milhões oitocentos e cinquenta e dois mil trezentos e oitenta e nove reais e oitenta e oito centavos), correspondente ao total de 104.316 UST;

Os recursos para cobrir as despesas decorrentes dessa contratação correrão à conta de créditos consignados no Orçamento Geral da União a cargo da PREVIC, conforme a seguir:

Programa de Trabalho: 09.122.2114.2000.0001 - ADMINISTRAÇÃO DA UNIDADE.

Plano Orçamentário: 0002 – MODERNIZAÇÃO E SUSTENTACAO DOS PROCESSOS E SISTEMAS DE FISCALIZAÇÃO E AUTORIZAÇÃO DE PLANOS DE BENEFÍCIOS E ENTIDADES

Natureza da Despesa: Natureza da Despesa: 449039 – OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS-PESSOA JURIDICA

Encaminha-se à Coordenação Geral de Patrimônio e Logística para continuidade do novo processo de contratação, segundo o art. 38 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

Integrante Requisitante

Integrante Técnico

James Taylor Faria Chaves - 1454220

Wendel Martinez Carvalho - 19126492

Integrante Administrativo

Giovanny de Menezes Carlos – 1719720

Brasília-DF, _____ de dezembro de 2014.

De acordo com o Termo de Referência, em: ____/12/2014.

James Taylor Faria Chaves – 1454220
Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação

Aprovo o Termo de Referência, em: ____/12/2014.

José Maria Freire de Menezes Filho
Diretor de Administração

ANEXO I – AMBIENTE COMPUTACIONAL

Os serviços de suporte técnico presencial (de 2º e 3º níveis) se restringirão à sede da PREVIC, localizada no Setor Bancário Norte Quadra 2, Bloco N, em Brasília-DF. O serviço de suporte técnico remoto (1º nível) abrangerá também as representações regionais da PREVIC, localizadas nas cidades de Porto Alegre/RS, São Paulo/SP, Rio de Janeiro/RJ, Belo Horizonte/MG e Recife/PE.

1. Servidores de rede de produção:

- 1.1. Máquinas físicas e virtuais equipadas com os sistemas operacionais *Windows Server*, versões 2008 *Standard SP2 (32 bits)*, 2008 *R2 Enterprise* e 2012 *Datacenter Edition* (ambas em 64 bits), e *Linux* distribuições *CentOS 6.4*, *Ubuntu*. Hoje, são cerca de 30 máquinas virtuais.
- 1.2. Os servidores de rede estão instalados em servidores físicos hospedeiros “*hosts*” equipados com múltiplos processadores de arquitetura *RISC x86-64*, memória RAM padrão *DDR3*, utilizando soluções de virtualização *Microsoft Hyper-V Server*, versões 2008-R2 e 2012 (com suporte a *cluster*).
- 1.3. Os servidores físicos hospedeiros atualmente utilizados são os seguintes:
 - 1.3.1. 02 (dois) *Dell PowerEdge R710* com a seguinte configuração básica de *hardware*:
 - 1.3.1.1. 02 processadores de 6 núcleos *Intel Xeon X5650* de 2,67 Ghz;
 - 1.3.1.2. 24 GB de memória RAM *DDR3 PC3-10600*;
 - 1.3.1.3. 02 placas *HBA Fibre Channel 8 Gbps* com 3 portas FC no conjunto;
 - 1.3.1.4. 02 controladoras de rede local *Gigabit Ethernet* com 3 portas no conjunto;
 - 1.3.1.5. 02 HDs padrão *SAS 15.000 RPM* com capacidade bruta de 140 GB cada;
 - 1.3.1.6. Arquitetura redundante e tolerante a falhas.
 - 1.3.2. 02 (dois) *Dell PowerEdge R910* com a seguinte configuração básica de *hardware*:
 - 1.3.2.1. 4 processadores de 8 núcleos *Intel Xeon X7550* de 2,00 Ghz;
 - 1.3.2.2. 128 GB de memória RAM *DDR3 PC3-10600*;
 - 1.3.2.3. 02 placas *HBA Fibre Channel 8 Gbps* com 4 portas FC no conjunto;
 - 1.3.2.4. 02 controladoras de rede local *Gigabit Ethernet* com 8 portas no total;
 - 1.3.2.5. 02 HDs padrão *SAS 15.000 RPM* com capacidade bruta de 140 GB cada;
 - 1.3.2.6. Arquitetura redundante e tolerante a falhas.
 - 1.3.3. 01 (um) *IBM System x3650 M4* com a seguinte configuração de *hardware*:

1.3.3.1.2 processadores de 6 núcleos *Intel Xeon E5-2630* de 2,30 Ghz;

1.3.3.2.32 GB de memória RAM DDR3 PC3-10600;

1.3.3.3.02 placas *HBA Fibre Channel 8 Gbps* com 4 portas FC no conjunto;

1.3.3.4.02 controladoras de rede local *Gigabit Ethernet* com 8 portas no total;

1.3.3.5.04 HDs padrão SAS 15.000 RPM com capacidade bruta de 300 GB cada;

1.3.3.6.Arquitetura redundante e tolerante a falhas.

1.4.Todos os servidores acima descritos estão equipados com adaptadores HBA-FC dos seguintes modelos:

1.4.1. *Qlogic Fibre Channel Adapter QLE2580 FC 8 Single Port PCI Express*;

1.4.2. *Qlogic Fibre Channel Adapter – QLE2562 FC 8 Dual Port PCI Express*.

1.5.Está em andamento um processo de aquisição de mais 4 (quatro) servidores físicos para ampliação da capacidade de processamento com previsão de chegada dos equipamentos para o início do ano de 2015.

2. Rede de armazenamento:

2.1.Uma estrutura de armazenamento *Storage Area Network (SAN)* padrão *Fibre-Channel 8 Gigabit* com a seguinte configuração básica de *hardware*:

2.1.1. 01 (um) storage fabricante IBM, modelo DS3524, com 24 discos SAS de 10.000 RPM, configurados em RAID 5, com capacidade líquida de armazenamento de 15 TB;

2.1.2. 01 (uma) *Tape Library* fabricante IBM, modelo TS3200, com 4 drives de leitura com *throughput* de 140 Mbits, 48 slots para fitas LTO 5 de 1,5 TB de capacidade cada;

2.1.3. 02 (dois) *switches fibre channel* para interconexão dos servidores de rede aos dispositivos de armazenamento, fabricante QLogic, modelo 5802V, cada um com 24 portas FC 8 *Gigabit shortwave multimodo auto-sensing*.

2.2.Está em andamento processo de ampliação da rede de armazenamento SAN, com previsão de aquisição de nova solução de armazenamento massivo de dados com capacidade de pelo

menos 40 (quarenta) *Terabytes* líquidos, com previsão de chegada do equipamento para o 1º semestre de 2015.

2.3. Todos os equipamentos citados são do padrão rack 19" (EIA-310) e estão instalados em racks de 42µ, gerenciados por *switches* KVM e *switches* de topo de rack padrão *Gigabit Ethernet*.

3. Rede elétrica:

3.1. Circuito elétrico dedicado ligado a dois no-breaks em série, ambos do modelo *SMS Sinus Double II Black 20 KVa*.

4. Rede de comunicação:

4.1. *Switches* de borda padrão *Gigabit Ethernet PoE+* localizados em salas de comunicação em cada andar do edifício sede, todos conectados ao switch de distribuição localizado no Datacenter. Cabeamento horizontal sob estrutura de piso elevado padrão Cat 5.e, ligando-se a estações de trabalho fixas de baia baixa, com 4 pontos por baia, cada ponto equipado com um computador do tipo *desktop* e um telefone fixo IP.

A rede de comunicação nos Escritórios Regionais é gerenciada pela empresa pública DATAPREV, por meio de um contrato de suporte técnico específico a essas localidades.

5. Telefonia Fixa e Móvel:

5.1. A solução de telefonia fixa presente no edifício sede da PREVIC é formada por 01 (uma) central telefônica digital *Alcatel-Lucent OmniVista*, com aproximadamente 300 pontos de telefonia com *aparelhos IP Alcatel-Lucent PoE+*. A PREVIC mantém contrato de suporte técnico especializado na solução de central telefônica, de modo que a empresa contratada só prestaria atendimento básico de ativação de telefones IP.

5.2. Há ainda cerca de 30 (trinta) aparelhos de telefonia móvel, sendo 25 deles utilizando o sistema *Windows Phone 8.1* e 5 utilizando sistema *Android 4.3*. A PREVIC mantém contrato com operadora de serviço de telefonia móvel, de modo que a empresa contratada só prestaria atendimento básico de suporte à operação dos aparelhos.

6. Estações de trabalho e demais *endpoints*:

6.1.As estações de trabalho presentes no edifício sede da PREVIC são formadas por um conjunto de 01 computador de mesa (*desktop*) e um telefone IP. Há ainda o uso de *notebooks*, em especial pelos servidores da PREVIC que realizam trabalho externo (auditores fiscais). Tanto os *desktops* quanto os *notebooks* são de configuração básica, com processador de múltiplo núcleo (2 a 4 cores), memória RAM DDR3 de 4 GB e HD SATA 7.200 RPM de no máximo 1 GB de capacidade, todos equipados com o sistema operacional *Windows*, versões XP, 7 e 8.

6.2.Há ainda 37 impressoras cedidas em ambiente de *outsourcing* de impressão.

6.3.O quantitativo e distribuição dos *endpoints* segue abaixo:

	Sede	Representações Regionais	Total
Desktops	250	65	315
Notebooks	15	90	105
Telefones fixos	300	20	320
Telefones móveis	25	5	30
Impressoras (outsourcing)	27	10	37

6.4.Há previsão de aumento do número de funcionários para o ano de 2015, ocasionando uma elevação nos dispositivos para usuários finais (*endpoints*) para cerca de 450 desktops, 200 notebooks, 450 telefones fixos e 60 telefones móveis.

7. Sistemas e banco de dados:

7.1.A PREVIC possui uma série de sistemas internos e de uso corporativo, operando sobre diferentes servidores de aplicação, destacando-se: *Apache Tomcat*, *Red Hat JBoss*; *Internet Information Services (IIS)*, e *Sharepoint Server*.

7.2.As principais bases de dados da autarquia estão alocadas nos seguintes *SGBD's*: *Microsoft SQL Server versões 2008 e 2012*; *MySQL 5.5*; e *Postgre 8.2*. Ainda há a necessidade de conexão com banco de dados externos *Oracle*, versão 11g.

8. Atendimento e Suporte Técnico:

8.1. Realizado atualmente por meio do contrato nº 12/2011, que trata da contratação de empresa especializada objetivando a prestação de serviço de atendimento remoto e presencial aos usuários de TI da PREVIC para até 73.500 UST por ano.

8.2. Abaixo segue a relação e quantitativo de atendimentos de suporte tecnológico no período de setembro de 2013 a agosto de 2014 (últimos 12 meses), na sede da autarquia:

Tipo de atendimento / suporte técnico	Quantidade
<i>Hardware</i> (suporte em equipamentos de TIC)	962
Infraestrutura de rede (servidores, SAN e ativos de rede)	588
Ambiente de sistemas (configuração de ambiente, autenticação)	177
Banco de Dados (instalação e manutenção de SGBDs)	136
<i>Software</i> básico (instalação, configuração e manutenção)	459
Telefonia fixa e móvel (suporte básico)	47
TOTAL	2369

ANEXO II – TABELA DE SERVIÇOS

QUADRO DE COMPLEXIDADE DE SERVIÇOS			
Complexidade da Atividade	Sigla	Objetivos básicos	Equivalência
Baixa	B	<ul style="list-style-type: none">Recepcionar e analisar chamados transferidos do ponto único de contato;Acrescentar registro de andamento para as ações realizadas no atendimento ao chamado;	1

QUADRO DE COMPLEXIDADE DE SERVIÇOS

		<ul style="list-style-type: none"> • Concluir atendimento e encerrar os chamados; • Recepcionar ligações telefônicas e registrar chamados abertos por telefone; • Registrar chamados abertos diretamente pelos usuários utilizando a interface WEB do sistema de atendimento ou via e-mail; • Encaminhar o chamado para atendimento de 2º ou 3º nível quando da impossibilidade de resolução em primeiro nível; • Reabrir subchamados para a origem quando estes forem fechados inadequadamente. 	
Intermediária	I	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisar documentação técnica para solução do chamado quando necessário e aplicável; • Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submetê-la à área responsável para aprovação; • Efetuar triagem e classificação das solicitações, de acordo com o procedimento documentado na base de conhecimento; • Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de primeiro nível; • Concluir atendimento e encerrar o chamado, com questionário de qualidade e confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas; • Monitorações remotas e ininterruptas de Servidores e Serviços; • Efetuar diariamente a consolidação de erros, alertas e desempenho. 	2

QUADRO DE COMPLEXIDADE DE SERVIÇOS

Média	M	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar de forma proativa para garantir o perfeito funcionamento dos recursos computacionais utilizados na autarquia; • Atualizar ou incluir, quando inexistente, na Base de conhecimento, a documentação do procedimento utilizado para prestar o atendimento; • Confeccionar e atualizar documentação de procedimentos para o ambiente computacional da autarquia. 	4
Alta	A	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas, e aplicar as correções que se fizerem necessárias para restabelecimento dos serviços; • Administração dos servidores de sistemas corporativos e operacionais, incluindo servidores de aplicação, banco de dados e autenticadores de domínio; • Realizar análise proativa dos sistemas; • Planejar as atividades de intervenção e mudanças no ambiente computacional; • Efetuar testes periódicos no ambiente computacional. 	8
Especializada	E	<p>Atividades relacionadas a especialistas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditoria; • Transferência de tecnologia; • Prospecção e pesquisas; <p>Apoio na implantação de processos envolvendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segurança da informação; • Sistemas; • Ferramentas e plataformas tecnológicas específicas. 	10

ORDEM DE SERVIÇO Contrato Contratada	TAREFA
Área Requisitante:	Execução Início: Execução Final: Tipo: ROTINEIRA Previsto em UST: 479,31
Tarefa: Operação de central de serviços em dias úteis pelo período contínuo de 12 horas	Objetivo: Padronização, desempenho e controle; Registrar, coletar informações, classificar, solucionar e responder as dúvidas e problemas reportados pelos usuários, a partir de consultas a <i>scripts</i> personalizados, possibilitando agilidade na resolução de problemas e falhas, padronização dos serviços e ganho de produtividade dos usuários; Encaminhamento dos chamados para a resolução e problemas e recuperação de falhas por parte das equipes de suporte de 2º e de 3º níveis, quando identificada esta necessidade.

LISTA DE ATIVIDADES

ITEM	COMPLEXIDADE	ATIVIDADE	CUSTO TOTAL
1	B	Recepcionar ligações telefônicas e registrar chamados abertos por telefone. Registrar chamados abertos diretamente pelos usuários utilizando a interface <i>web</i> do sistema de atendimento ou e-mail. (5/60 horas * B) * 350 usuários	29,16
2	I	Efetuar triagem e classificação das solicitações de acordo com o procedimento documentado na base de conhecimento. (5/60 horas * I) * 350 usuários	58,33
3	I	Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de primeiro nível. (12/60 horas * I) * 350 usuários	140
4	B	Encaminhar o chamado para atendimento de 2º ou 3º nível quando da impossibilidade de resolução em primeiro nível. (1/60 horas * B) * 350 usuários	5,83
5	B	Reabrir subchamados para origem quando forem fechados inadequadamente. (2/60 horas * B) * 350 usuários	11,66
6	M	Atualizar ou incluir, quando inexistente, na Base de conhecimento, a documentação do procedimento utilizado para prestar o atendimento. (2 hora * M * 22 dias úteis)	176
7	I	Concluir e fechar o chamado, com questionário de qualidade e confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas (5/60 horas * I) * 350 usuários	58,33
TOTAL PREVISTO PARA A ORDEM DE SERVIÇO			479,31

ORDEM DE SERVIÇO Contrato Contratada	TAREFA
Área Requisitante:	Execução Início: Execução Final: Tipo: ROTINEIRA Previsto em UST: 1762,65
Tarefa: Atendimento aos chamados técnicos dos usuários de TI da PREVIC, em dias úteis das 08:00 às 18:00, de acordo com nível de atendimento contratado.	Objetivo: Atendimento técnico envolvendo <i>hardware e software</i> realizado de forma presencial aos usuários dos serviços e TIC da PREVIC.

LISTA DE ATIVIDADES

ITEM	COMPLEXIDADE	ATIVIDADE	CUSTO TOTAL
------	--------------	-----------	-------------

1	B	Recepcionar e analisar chamados transferidos do ponto único de contato (5/60 horas * B) * 350 usuários	29,16
2	I	Pesquisar documentação técnica para solução do chamado, quando necessária e aplicável (8/60 horas * I) * 350 usuários	93,33
3	B	Acrescentar registro de andamento para as ações realizadas no chamado (1/60 horas *B) * 350 usuários	5,83
4	A	Executar os procedimentos necessários para a resolução dos chamados envolvendo <i>hardware</i> e <i>software</i> conforme prioridade (30/60 horas * A) * 350 usuários	1400,00
5	I	Atualizar, ou incluir quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte e submeter à área responsável para aprovação (2 horas * I * 22 dias)	88,00
6	M	Atuar de forma proativa para garantir o perfeito funcionamento dos recursos computacionais utilizados (1 hora * M * 22 dias)	88,00
7	B	Concluir e fechar chamados (5/60 hora * I) * 350 usuários	58,33
TOTAL PREVISTO PARA A ORDEM DE SERVIÇO			1762,65

ORDENS DE SERVIÇO DO TIPO ROTINEIRA

ORDEM DE SERVIÇO Contrato Contratada	TAREFA Execução Início: Execução Final:
Área Requisitante:	Tipo: ROTINEIRA Previsto em UST: 1628,00
Tarefa: Monitoração de ambiente de Infraestrutura em regime 24x07x365.	Objetivo: Efetuar a monitoração do ambiente lógico dos serviços corporativos disponibilizados pela área de TI, em regime 24x7X365, atuando e acionando as áreas responsáveis pela manutenção em caso de falhas e promovendo atividades operacionais correlacionadas com o serviço.

LISTA DE ATIVIDADES

ITEM	COMPLEXIDADE	ATIVIDADE	CUSTO TOTAL
------	--------------	-----------	-------------

1	I	Monitorações remotas e ininterruptas de Servidores e Serviços, diariamente, em tempo integral, inclusive aos sábados, domingos e feriados, por meio de acompanhamento de ferramenta de monitoração, testes de comunicações e outras ferramentas que se fizerem necessárias para execução da atividade. (24 horas x I x 30 dias)	1440,00
2	I	Preenchimento de relatório com eventos de monitoração ocorridos no período e análise de urgência, impacto e frequência dos mesmos. (2 horas x I x 22dias)	88
3	B	Evolução do <i>checklist</i> executado diariamente, pela manhã e à noite, e da documentação das atividades operacionais correlacionadas com o serviço. (12 horas x B x 1 Mês)	12
4	M	Documentar o processo, soluções e procedimentos adotados e adicioná-los à base de conhecimento, mantendo os documentos existentes atualizados. (1 hora x M x 22 dias)	88
TOTAL PREVISTO PARA A ORDEM DE SERVIÇO			1628

ORDEM DE SERVIÇO Contrato Contratada	TAREFA
Área Requisitante:	Execução Início: Execução Final: Tipo: ROTINEIRA Previsto em UST: 968,00
Tarefa: Operação de Rede (LAN, SAN, WiFi).	Objetivo: Conectividade, continuidade e disponibilidade. Assegurar que os eventos e <i>logs</i> dos equipamentos que compõem a infraestrutura de rede sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme o padrão de qualidade adotado.

LISTA DE ATIVIDADES

ITEM	COMPLEXIDADE	ATIVIDADE	CUSTO TOTAL
1	I	Efetuar diariamente a consolidação de erros, alertas e desempenho dos equipamentos que compõem a infraestrutura de rede. (2 horas x I x 22 dias)	88,00
2	I	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas, gerando relatório para aprovação do fiscal requisitante ou gestor do contrato. (2 horas x I x 22 dias)	88,00
3	A	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas e apresentar à área responsável para aprovação ou autorização de correções. (2 horas x A x 22 dias)	352,00
4	A	Aplicar as correções autorizadas pelo fiscal requisitante ou gestor do contrato conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário. (2 horas x A x 22 dias)	352,00
5	M	Documentar soluções e procedimentos e adicioná-los à base de conhecimento, além de manter os documentos existentes atualizados. (1 hora x M x 22 dias)	88,00
TOTAL PREVISTO PARA A ORDEM DE SERVIÇO			968,00

ORDEM DE SERVIÇO	TAREFA
Contrato Contratada	Execução Início: Execução Final:
Área Requisitante:	Tipo: ROTINEIRA Previsto em UST: 1144,00
Tarefa: Administração de Sistemas Operacionais	Objetivo: Executar análise do ambiente, atividades proativas e reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos sistemas corporativos e operacionais.

LISTA DE ATIVIDADES

ITEM	COMPLEXIDADE	ATIVIDADE	CUSTO TOTAL
1	A	Administração dos servidores de sistemas corporativos e operacionais que compõem o parque computacional. (2 horas x A x 22 dias)	352
2	A	Análise proativa dos sistemas buscando evidência de incidentes de segurança. (2 horas x A x 22 dias)	352
3	A	Aplicar as correções autorizadas pelo fiscal requisitante ou gestor do contrato conforme procedimento e agenda. (2 horas x A x 22 dias)	352
4	M	Documentar as atividades realizadas e atualizar as documentações existentes. (1 horas x M x 22 dias)	88
TOTAL PREVISTO PARA A ORDEM DE SERVIÇO			1144

ORDEM DE SERVIÇO	TAREFA
Contrato Contratada	Execução Início: Execução Final:
Área Requisitante:	Tipo: ROTINEIRA Previsto em UST: 1144
Tarefa: Administração de Sistemas de Colaboração	Objetivo: Executar análise do ambiente, atividades proativas e reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos sistemas de colaboração.

LISTA DE ATIVIDADES

ITEM	COMPLEXIDADE	ATIVIDADE	CUSTO TOTAL
1	A	Administração dos servidores que compõem os sistemas de colaboração. (2 horas x A x 22 dias)	352
2	A	Análise proativa dos servidores buscando evidência de incidentes de segurança. (2 horas x A x 22 dias)	352
4	A	Aplicar as correções autorizadas pelo fiscal requisitante ou gestor do contrato conforme procedimento e agenda. (2 horas x A x 22 dias)	352
5	M	Documentar as atividades realizadas e atualizar as documentações existentes. (1 hora x M x 22 dias)	88
TOTAL PREVISTO PARA A ORDEM DE SERVIÇO			1144

ORDEM DE SERVIÇO Contrato Contratada	TAREFA
Área Requisitante:	Execução Início: Execução Final: Tipo: ROTINEIRA Previsto em UST: 1056
Tarefa: Infraestrutura para Aplicações WEB	Objetivo: Conectividade, desempenho e disponibilidade. Assegurar que os eventos e <i>logs</i> dos servidores e <i>softwares</i> corporativos de infraestrutura para WEB sejam analisados

	proativamente, e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.
--	--

LISTA DE ATIVIDADES

ITEM	COMPLEXIDADE	ATIVIDADE	CUSTO TOTAL
1	I	Efetuar a consolidação de erros e alertas de desempenho dos servidores e ferramentas de comunicação WEB e outras utilizadas pela área responsável com o mesmo objetivo. (1 hora * I * 22 dias)	44
2	I	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas de funcionamento, analisando e buscando correções, gerar relatório a ser submetido para aprovação do fiscal requisitante ou gestor do contrato. (1 horas * I * 22 dias)	44
3	A	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções. (2 horas x A x 22 dias)	352
4	A	Analisar a média de acesso ao site, buscando identificar alguma tentativa de ataque baseada em negação de serviço pelo aumento de demanda do site. (1 hora x A x 22 dias)	176
5	A	Aplicar as correções autorizadas pelo fiscal requisitante ou gestor do contrato conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário. (2 hora x A x 22 dias)	352
6	M	Documentar todos os procedimentos técnicos realizados e atualizar as documentações existentes. (1 hora x M x 22 dias)	88
TOTAL PREVISTO PARA A ORDEM DE SERVIÇO			1056

ORDEM DE SERVIÇO	TAREFA
Contrato Contratada	Execução Início: Execução Final:
Área Requisitante:	Tipo: ROTINEIRA

	Previsto em UST: 1056
Tarefa: Disponibilidade e funcionamento da segurança	Objetivo: Assegurar que os eventos e logs dos servidores e ferramentas de controle de segurança, quanto ao funcionamento e disponibilidade dos serviços, sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.

LISTA DE ATIVIDADES

ITEM	COMPLEXIDADE	ATIVIDADE	CUSTO TOTAL
1	I	Efetuar diariamente a consolidação de erros, alertas de desempenho e de funcionamento dos servidores e ferramentas de <i>firewall</i> , filtro de conteúdo, IPS e outras utilizadas pela área responsável com o mesmo objetivo. (1 horas x I x 22 dias)	44
2	I	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas de funcionamento, gerando relatório para aprovação do fiscal requisitante ou gestor do contrato. (1 hora x I x 22 dias)	44
3	A	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas de funcionamento das ferramentas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções. (2 horas x A x 22 dias)	352
4	A	Aplicar as correções autorizadas ou agendadas pelo fiscal requisitante ou gestor do contrato conforme procedimento e reiniciar os serviços, quando necessário. (2 horas x A x 22 dias)	352
5	A	Efetuar análise das tentativas de ataques externos e internos, gerando relatório de alerta para a área responsável (1 hora x A x 22 dias)	176
6	M	Documentar todos os procedimentos técnicos realizados e atualizar as documentações existentes. (1 hora x M x 22 dias)	88
TOTAL PREVISTO PARA A ORDEM DE SERVIÇO			1056

ORDEM DE SERVIÇO Contrato Contratada	TAREFA Execução Início: Execução Final:
---	--

Área Requisitante:	Tipo: ROTINEIRA Previsto em UST: 1012
Tarefa: Administração de Ambiente Virtualizado	Objetivo: Conectividade, continuidade e disponibilidade. Assegurar que os procedimentos executados periodicamente, tanto os proativos quanto reativos, mantenham a disponibilidade do ambiente virtualizado e em conformidade com a padronização e definições da área responsável.

LISTA DE ATIVIDADES

ITEM	COMPLEXIDADE	ATIVIDADE	CUSTO TOTAL
1	A	Auxiliar a equipe responsável na administração e efetuar operação dos servidores de virtualização (2 horas x A x 1 mês)	16
2	A	Planejar, em cooperação com a equipe responsável, a evolução do ambiente de virtualização, tanto no que tange à instalação de novos servidores físicos como de novos componentes como processadores, memórias e placas de rede, com base na demanda gerada pelas máquinas virtuais instaladas no ambiente. (10 horas x A x 1 mês)	80
3	A	Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de virtualização. (1 hora x A x 1 mês)	8
4	A	Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade do ambiente de virtualização. (10 horas x A x 1 mês)	80
5	A	Administrar o uso dos recursos dos servidores físicos por parte das máquinas virtuais, de forma a garantir a alta disponibilidade do ambiente de virtualização implantado. (1 horas x A x 22 dias)	176
6	A	Realizar a administração dos Pools, em termos de alocação de máquinas virtuais e de recursos de processador e memória. (1 horas x A x 22 dias)	176
7	I	Gerenciar os servidores físicos e lógicos, por meio das ferramentas disponibilizadas pelo fabricante dos equipamentos. (1 horas x I x 22 dias)	44
8	A	Restaurar o ambiente de virtualização, em caso de problemas, de acordo com os procedimentos existentes. (2 horas x A x 1 mês)	16
9	A	Instalação das versões atualizadas e correções dos <i>softwares</i> , tão logo disponibilizadas pelo fabricante, mantendo a integração com os demais elementos da plataforma de rede e de <i>storage</i> instalados. (10 horas x A x 1 mês)	80
10	A	Executar atividades proativas, realizando serviços técnicos e procedimentos especializados, por meio de ferramentas de auditoria, análise e suporte, destinados a prevenir a ocorrência de falhas e defeitos de rotinas e componentes dos <i>softwares</i> de virtualização, para evitar problemas no desempenho técnico-operacional dos sistemas implementados no ambiente de virtualização. (16 horas x A x 1 mês)	128
11	A	Conversão de servidores físicos em máquinas virtuais, quando demandados pela área responsável.	16

		(2 horas x A x 1 mês)	
12	A	Movimentação de máquinas virtuais entre <i>hosts</i> (18 horas x A x 1 mês)	144
13	A	Criação e atualização de <i>templates</i> para cada sistema operacional homologado para uso na PREVIC. (2 horas x A x 1 mês)	16
14	A	Diagnóstico dos problemas de desempenho das máquinas virtuais, identificando se a causa é relacionada ao ambiente virtual (ex. gargalo de memória, CPU ou rede) (4 horas x A x 1 mês)	32
TOTAL PREVISTO PARA A ORDEM DE SERVIÇO			1012

ORDEM DE SERVIÇO Contrato Contratada	TAREFA Execução Início: Execução Final:
Área Requisitante:	Tipo: ROTINEIRA Previsto em UST: 1028
Tarefa: Administração de Banco de Dados	Objetivo: Conectividade, segurança e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs dos bancos de dados corporativos utilizados pela unidade demandante e ferramentas de controle, quanto ao funcionamento e disponibilidade dos serviços, sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.

LISTA DE ATIVIDADES

ITEM	COMPLEXIDADE	ATIVIDADE	CUSTO TOTAL
1	I	Efetuar, a cada início de turno diário (manhã e tarde), em dias úteis, verificação e consolidação de erros, alertas de desempenho e de funcionamento dos bancos de dados corporativos, utilizados pela PREVIC e das ferramentas de monitoração e controle utilizadas pela área responsável com o mesmo objetivo (1,5 horas x 2 vezes x I x 22 dias)	132
2	I	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas de funcionamento, gerando relatório para aprovação do fiscal requisitante ou gestor do contrato. (2 horas x I x 22 dias)	88
3	A	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas de funcionamento dos bancos de dados e demais ferramentas correlacionadas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções. (2 horas x A x 22 dias)	352
4	A	Aplicar as correções autorizadas pelo fiscal requisitante ou gestor do contrato conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário. (2 hora x A x 22 dias)	352
5	A	Mensalmente, verificar junto aos fabricantes as atualizações disponíveis, avaliando sua perspectiva de aplicação e funcionalidade no parque instalado e emitir relatório com os pareceres técnicos quanto à sua aplicabilidade ou não. (2 horas x A x 1 mês)	16
6	M	Documentar soluções e procedimentos e adicioná-los a base de conhecimento, além de manter os documentos existentes atualizados. (1 hora x M x 22 dias)	88
TOTAL PREVISTO PARA A ORDEM DE SERVIÇO			1028

ORDENS DE SERVIÇO DO TIPO SUPORTE

ORDEM DE SERVIÇO Contrato Contratada	TAREFA Execução Início: Execução Final:
Área Requisitante:	Tipo: Suporte Previsto em UST: 2,00
	Previsão de Consumo Anual: 3.600
Tarefa: Suporte a usuários terceiro nível	Objetivo: Conectividade, desempenho e controle. Atendimento de 3º nível. Dar suporte aos técnicos da área de TI, resolvendo os chamados repassados pelas áreas via sistema de controle adotado pela PREVIC, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento.

LISTA DE ATIVIDADES

ITEM	COMPLEXIDADE	ATIVIDADE	CUSTO TOTAL
1	B	Efetuar triagem das solicitações conforme tempo e percentual previsto contratualmente, avaliando a demanda e atribuindo o responsável (1/60) x B	0,016
2	B	Capturar documentação técnica para solução e vincular ao chamado (2/60) x B	0,033
3	B	Executar as rotinas de suporte conforme prioridade, tempo e percentual previsto contratualmente, avaliando a demanda e atribuindo responsável. (2/60) x B	0,033
4	B	Registrar os serviços realizados (2/60) x B	0,033
5	B	Verificar e testar o serviço (3/60) x B	0,055
6	B	Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação (1/60) x B	0,016
7	B	Concluir e fechar o chamado (1/60) x B	0,016
TOTAL PREVISTO PARA A ORDEM DE SERVIÇO			2,00

ORDEM DE SERVIÇO Contrato Contratada	TAREFA
Área Requisitante:	Execução Início: Execução Final: Tipo: Suporte Previsto em UST: 7,00
	Previsão de Consumo Anual: 100
Tarefa: Configuração de equipamentos de rede	Objetivo: Conectividade e disponibilidade. Executar a configuração dos equipamentos e <i>switches</i> de rede, conforme padronização adotada pela PREVIC.

LISTA DE ATIVIDADES

ITEM	COMPLEXIDADE	ATIVIDADE	CUSTO TOTAL
1	M	Configurar equipamentos (<i>switches</i> , roteadores, <i>access points</i>) conforme documentação existente na Base de Conhecimento ou descrita em requisições de mudanças (1 hora x M)	4
2	M	Testar configuração realizada seguindo passos definidos na Base de Conhecimento (0,5 hora x M)	2
3	M	Atualizar documentação se necessário (1 hora x B)	1
TOTAL PREVISTO PARA A ORDEM DE SERVIÇO			7,00

ORDEM DE SERVIÇO Contrato Contratada	TAREFA Execução Início: Execução Final:
Área Requisitante:	Tipo: Suporte Previsto em UST: 6,00
	Previsão de Consumo Anual: 100
Tarefa: Instalar equipamentos de rede	Objetivo: Conectividade e disponibilidade. Disponibilizar novos equipamentos de rede e <i>switches</i> nos <i>racks</i> distribuídos nas salas de concentradores da PREVIC.

LISTA DE ATIVIDADES

ITEM	COMPLEXIDADE	ATIVIDADE	CUSTO TOTAL
1	B	Instalar fisicamente o equipamento do <i>rack</i> , se for o caso, ou conforme definição do fiscal requisitante ou gestor do contrato; (1 hora x B)	1
2	B	Realizar conexões elétricas, sem for o caso. (1 hora x B)	1
3	I	Realizar instalação lógica do equipamento. (0,5 hora x I)	1
4	M	Realizar testes de conectividade, acesso e gerenciamento. (0,5 hora x M)	2
5	I	Realizar atualização de base de gerenciamento (0,5 hora x I)	1
TOTAL PREVISTO PARA A ORDEM DE SERVIÇO			6,00

ORDEM DE SERVIÇO Contrato Contratada	TAREFA Execução Início: Execução Final:
Área Requisitante:	Tipo: Suporte Previsto em UST: 32,00
	Previsão de Consumo Anual: 12
Tarefa: Geração de Consultas, Inventários e de Relatórios Estatísticos	Objetivo: Controle e desempenho. Disponibilizar informações solicitadas pelas áreas de infraestrutura, em relatórios estatísticos predefinidos pelo fiscal requisitante ou gestor do contrato

LISTA DE ATIVIDADES

ITEM	COMPLEXIDADE	ATIVIDADE	CUSTO TOTAL
1	M	Gerar consultas, inventários e relatórios estatísticos, conforme critérios definidos pela área solicitante (4 horas x M)	16
2	M	Documentar os resultados obtidos, formatar e encaminhar á área solicitante (4 horas x M)	16
TOTAL PREVISTO PARA A ORDEM DE SERVIÇO			32,00

ORDEM DE SERVIÇO Contrato Contratada		TAREFA Execução Início: Execução Final:	
		Tipo: Suporte	
Área Requisitante:		Previsto em UST: 12,50	
		Previsão de Consumo Anual: 60	
Tarefa: Abertura e acompanhamento de chamados de empresas fornecedoras de serviços (abertura e acompanhamento de chamados de manutenção de linhas de comunicação)		Objetivo: Controle e continuidade. Acompanhar, atender às solicitações e prestar o apoio aos técnicos responsáveis pelo atendimento de chamados realizados pela infraestrutura junto aos fornecedores contratados pela PREVIC	
LISTA DE ATIVIDADES			
ITEM	COMPLEXIDADE	ATIVIDADE	CUSTO TOTAL
1	M	Abertura e acompanhamento dos chamados junto aos fabricantes, prestando as informações solicitadas e executando procedimentos corretivos encaminhados pelo fornecedor quando autorizados pela área responsável (1 hora x M)	4
2	M	Aplicação das correções recomendadas nos demais serviços semelhantes e testes de funcionamento (2 horas x M)	8
3	B	Registro das falhas e das correções aplicadas, efetuando a alteração da documentação técnica correspondente para as novas soluções e fechamento do chamado. (0,5 hora X B)	0,50
TOTAL PREVISTO PARA A ORDEM DE SERVIÇO			12,50

ORDENS DE SERVIÇO DO TIPO PROJETO

ORDEM DE SERVIÇO Contrato Contratada	TAREFA Execução Início: Execução Final:
Área Requisitante:	Tipo: PROJETO Previsto em UST: 1024
Tarefa: Transferência de Conhecimento Operador de 1º e 2º nível (De 8 a 24 alunos)	Objetivo: O operador de 1º e 2º nível deverá ser capaz de administrar os incidentes e requisições de serviço demandadas pela instituição de forma a cumprir os acordos estabelecidos em contrato. Para isso, é preciso ter uma visão global de como funcionam as engrenagens que regem a instituição sempre com o foco na melhoria continuidade do serviço.

LISTA DE ATIVIDADES

ITEM	COMPLEXIDADE	ATIVIDADE	CUSTO TOTAL
1	A	1. Apresentação 2. ITIL 3. Praticas ITIL 4. Apresentação ao Contrato 5. Apresentação ao Catálogo de serviço 6. Apresentação ao Acordo de nível de serviço 7. Gerenciamento de incidentes e requisições <ul style="list-style-type: none"> 7.1. Abertura de chamados <ul style="list-style-type: none"> 7.1.1. Passos de abertura <ul style="list-style-type: none"> • Contratos • Informações do solicitante • Informações da solicitação • Fechamento 7.1.2. Painel lateral de notificações <ul style="list-style-type: none"> • Solicitações • Scripts • Anexos • Agenda • Processos 7.1.3. Problema 7.1.4. Mudança 7.1.5. Item de configuração 7.1.6. Base de conhecimento 7.2. Como deve ser o acompanhamento dos chamados 7.3. Gráficos 7.4. Resumo dos chamados 7.5. Filtros 7.6. Pesquisa avançada 7.7. Agendamento de atividades <ul style="list-style-type: none"> 7.7.1. Consulta a agendamentos 7.7.2. Execução de agendamentos 7.8. Minhas requisições 	1024
(16 horas x A x 8 alunos)			
TOTAL PREVISTO PARA A ORDEM DE SERVIÇO			1024

ORDEM DE SERVIÇO Contrato Contratada	TAREFA Execução Início: Execução Final:
Área Requisitante:	Tipo: PROJETO Previsto em UST: 200
Tarefa: Transferência de Conhecimento para Gestor de Serviços e Contratos (De 1 a 3 alunos)	Objetivo: O Gestor de Serviços e Contratos deverá ser capaz de efetuar o desenho dos serviços ofertados à instituição, seu controle, lucratividade, melhoria e desempenho. É por meio de um desenho de catálogo de serviços sólido, que os contratos têm sua execução direcionada a produtividade e prestação de serviços qualitativos aos seus usuários. No controle do contrato, o administrador deverá ser capaz de gerir faturas e pagamentos com base na instrução normativa nº 04/2010, bem como glosas e descontos por falhas de execução dos serviços acordados

LISTA DE ATIVIDADES

ITEM	COMPLEXIDADE	ATIVIDADE	CUSTO TOTAL
1	E	1. Apresentação 2. ITIL 3. Práticas ITIL 4. Gerência de contratos <ul style="list-style-type: none"> 4.1. Cadastro de contratos <ul style="list-style-type: none"> • Acordo de nível de serviço do contrato • Visão complexidade por contrato • Histórico auditoria do contrato • Perfis do contrato • Produtos do contrato 4.2. Administração de contratos <ul style="list-style-type: none"> • Serviços do contrato • Acordos de nível de serviço • Gerenciamento dos acordos • Atividades do serviço • Valor do serviço • Desempenho do contrato • Gerenciar SLAs globais 4.3. Ordens de serviço <ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de ordens de serviço 4.4. Faturas <ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de faturas 4.5. Notificações <ul style="list-style-type: none"> • Gerenciar notificações • Gestão do catálogo de serviços • Mapa de desenho do serviço (20 horas x E x 1 aluno)	200
TOTAL PREVISTO PARA A ORDEM DE SERVIÇO			200

ORDEM DE SERVIÇO Contrato Contratada	TAREFA Execução Início: Execução Final:
Área Requisitante:	Tipo: PROJETO Previsto em UST: 1600
Tarefa: Transferência de Conhecimento para Administrador (De 8 alunos a 21 alunos)	Objetivo: O Administrador deverá ser capaz de administrar a ferramenta e garantir a segurança dos dados corporativos. Para isso, o administrador deverá ter profundo conhecimento das regras de configuração do sistema. Além disso, deverá ser capaz de executar rotinas de arquivamento, leitura de logs de segurança e desenho de fluxos de trabalho.

LISTA DE ATIVIDADES

ITEM	COMPLEXIDADE	ATIVIDADE	CUSTO TOTAL
1	E	1. Apresentação 2. ITIL 3. Praticas ITIL 4. Apresentação ao Contrato 5. Apresentação ao Catálogo de serviço 6. Apresentação ao Acordo de nível de serviço 7. Gerenciamento de incidentes e requisições 8. Cadastros gerais 8.1. Menu 8.2. Empresa 8.3. Clientes 8.4. Fornecedor 8.5. Moeda 8.6. Motivo de suspensão da atividade 9. Gerencia de pessoal 9.1. Perfil de acesso 9.2. Localidade 9.3. Tipo de unidade 9.4. Unidade 9.5. Cargos 9.6. Colaborador 9.7. Usuário 9.8. Grupo 9.9. Jornada de trabalho 9.10. Calendário 10. Gerencia de importação de dados 11. Configurações de Ambiente	1600

		<ul style="list-style-type: none"> 12. Dicionário 13. Construtor de relatórios 14. Configuração de LDAP 15. Ligações externas 16. Idiomas 17. Carga de catálogo de serviços 18. Controle de contrato 19. Desenho de fluxo 20. Modelos de e-mail 21. Trilha de auditoria 21.1. Logs do sistema 22. Template de solicitação de serviço 23. Visões e Meta dados 23.1. Manutenção de visões 23.2. Carga de meta dados 23.3. Questionário 24. Banco de dados 24.1. Execução de scripts 24.2. Ferramenta de base de dados 24.3. Gerenciamento de dados 25. Processamento Batch 26. Controle de rendimento de pessoal 27. Parâmetros da ferramenta 	
		(20 horas x E x 8 alunos)	
TOTAL PREVISTO PARA A ORDEM DE SERVIÇO		1600	

ORDEM DE SERVIÇO Contrato Contratada	TAREFA Execução Início: Execução Final:
Área Requisitante:	Tipo: PROJETO Previsto em UST: 84,00
Tarefa: Transferência de Conhecimento em excelência em atendimento Probare (Ensino à Distância). (De 1 aluno com o máximo de 32 alunos)	Objetivo: Prover contínuo aprimoramento das empresas do setor de Relacionamento com Clientes e Consumidores, por meio do incremento constante da qualidade, decorrente da utilização dos procedimentos e boas práticas inseridas nesta Norma.

LISTA DE ATIVIDADES

ITEM	COMPLEXIDADE	ATIVIDADE	CUSTO TOTAL
1	M	Atendimento e relacionamento com o Consumidor (marketing de relacionamento Consultas de pré-venda, venda e pós-venda; Suporte técnico; Pesquisas diversas; Recuperação de Consumidores; Serviço de Atendimento ao Consumidor (sugestões, reclamações, acionamento e agendamento de serviços, pedidos, informações etc.); Processamento de Transações (pagamentos, transferências, desbloqueio de cheques, abertura e ativação de contas etc); Avaliação da percepção do Consumidor sobre produtos e serviços; Ouvidoria (21 horas x M x 1 aluno)	84
TOTAL PREVISTO PARA A ORDEM DE SERVIÇO			84

ORDEM DE SERVIÇO	TAREFA Execução Início: Execução Final:
Área requisitante:	Tipo: PROJETO Custo previsto em UST: 1968
Tarefa/Demanda: Implantação de <i>software</i> de ITSM	Objetivo: Analisar, customizar, instalar os componentes relacionados ao módulo de Projetos Corporativos. Implantação e Criação dos modelos e <i>templates</i> .

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade	TAREFA	Custo Total
01	A	Implantação do <i>software</i> de ITSM. (84 horas x A)	672
		Observações: - Criação do servidor de aplicação, banco de dados e instalação do <i>software</i> . - Configuração de autenticação com a base do cliente - Levantamento e criação do catálogo de serviços inicial - Configuração dos clientes, fornecedores e contrato, - Configuração da base de conhecimento - Configuração do módulo de incidente e requisição de serviço	
02	E	Criação dos modelos e templates para o módulo de Catálogo de Serviços. (32 horas x E)	320
03	E	Criação dos modelos e templates para o módulo de Incidentes. (32 horas x E)	320
04	E	Criação dos modelos e templates para o módulo de Base de Conhecimentos. (32 horas x E)	320
05	M	Operação assistida, acompanhamento e apoio à produção. (84 horas x M)	336
TOTAL PREVISTO PARA A ORDEM DE SERVIÇO			1968

ANEXO III – PROVA DE CONCEITO – SISTEMA DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO

1.1. Os requisitos mínimos do sistema estão registrados no Termo de Referência, no item 8.8 “*Requisitos do Sistema de Gestão de Serviços*”;

1.2. O aceite do sistema ficará sujeito à comprovação de conformidade do sistema de gerenciamento de serviços e base de conhecimento a ser fornecido pela empresa contratada por meio de prova de conceito (POC) a ser avaliada pela PREVIC;

1.3. A prova de conceito será realizada nas dependências da PREVIC, em Brasília-DF, devendo a empresa se apresentar, para realização desta etapa, no prazo de 1 (um) dia útil após a convocação formal do Pregoeiro;

1.4. Durante a demonstração, a equipe técnica da PREVIC solicitará diretamente para a empresa o requisito a ser comprovado. A empresa fará a demonstração dirigida para a PREVIC. Ao final da demonstração de cada requisito, a PREVIC anotará em relatório técnico se julga atendido ou não a demonstração;

1.5. O sistema será considerado aprovado se a prova de conceito demonstrar que a empresa atende a todos os requisitos exigidos pela equipe técnica da PREVIC;

1.6. O sistema será considerado não aprovado se prova de conceito demonstrar que a empresa contratada não atende a todos os requisitos exigidos pela equipe técnica da PREVIC. Nesse caso, a empresa será desclassificada do certame;

1.7. Em caso de não aprovação, será convocada uma nova empresa, respeitando-se a classificação das empresas no certame, para realização da Prova de Conceito;

1.8. A Prova de Conceito permitirá à PREVIC averiguar se o sistema de gerenciamento de serviços com base de conhecimento fornecido pela empresa que será contratada atende aos requisitos mínimos exigidos e está de acordo com as especificações técnicas do Termo de Referência;

1.9. Será emitido um relatório sucinto descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação do sistema;

1.10. A empresa deverá demonstrar na Prova de Conceito os seguintes passos obrigatórios:

1.10.1. Passo 1 da Prova de Conceito:

- 1.10.1.1. Apresentação das funcionalidades especificadas no Item 8.8 do Termo de Referência – “Requisitos do Sistema de Gestão de Serviços”;
- 1.10.1.2. Caso não seja demonstrado o conhecido em 98% das funcionalidades solicitadas, a prova de conceito será abortada e o sistema não será aprovado;
- 1.10.1.3. A apresentação deve ser feita através de telas, relatórios, disparos de e-mails, geração de arquivos ou demais formas de interação com o sistema, para que se comprove a real existência da funcionalidade. Não serão aceitos documentos prontos, documentos em formato de apresentação (*Power Point* ou similar). Todos os arquivos e relatórios gerados devem ser resultado de ações realizadas no momento da apresentação;
- 1.10.1.4. Abrir a Ajuda (Help) do sistema;
- 1.10.1.5. Navegar e verificar se a Ajuda (Help) do sistema consta em idioma português (Brasil).

1.10.2. Passo 2 da Prova de Conceito:

- 1.10.2.1. Criação do serviço:
 - 1.10.2.1.1. Nome do Serviço: “Erro no Aplicativo INTERNET EXPLORER”;
 - 1.10.2.1.2. Tipo: “Incidente”;
 - 1.10.2.1.3. Categoria: “Erro Aplicativos”;
 - 1.10.2.1.4. Data de Implantação: 01/01/2014;
 - 1.10.2.1.5. Situação: Ativo;
 - 1.10.2.1.6. Script de atendimento: Qualquer script que demonstre a funcionalidade;
 - 1.10.2.1.7. O sistema deve gravar o novo serviço;
 - 1.10.2.1.8. O sistema deve gerar o log de auditoria desta inclusão.

1.10.3. Passo 3 da Prova de Conceito:

- 1.10.3.1. Registrar um Nível Mínimo de Serviço:

1.10.3.1.1. Título: “PREVIC GOLD”;

1.10.3.1.2. Alvos de Tempo (padrão hh:mm):

1.10.3.1.2.1. Prioridade 1: 0:30

1.10.3.1.2.2. Prioridade 2: 0:40

1.10.3.1.2.3. Prioridade 3: 0:50

1.10.3.1.2.4. Prioridade 4: 1:00

1.10.3.1.2.5. Prioridade 5: 1:10

1.10.3.1.3. Tempo para escalonamento automático: 10 minutos (tempo decorrido após a última ocorrência no incidente ou requisição de serviço em que não aja nenhuma ação);

1.10.3.1.4. Grupo para escalonamento automático: GERENTES

1.10.3.1.5. O sistema deve gravar o nível mínimo de serviço;

1.10.3.1.6. O sistema deve gerar o log de auditoria desta ação.

1.10.4. Passo 4 da Prova de Conceito:

1.10.4.1. Registrar um contrato:

1.10.4.1.1. Cliente: “PREVIC

1.10.4.1.2. Fornecedor: “CONTRATADA”;

1.10.4.1.3. Número: 123456

1.10.4.1.4. Objeto: TEXTO QUALQUER QUE REPRESENTA O OBJETO DO CONTRATO
(texto deve conter múltiplas linhas);

1.10.4.1.5. Data do Contrato: 01/01/2014;

1.10.4.1.6. Moeda: UST;

1.10.4.1.7. Cotação da Moeda: Valor informado no momento da apresentação pela equipe da
PREVIC

1.10.4.1.8. Situação: Ativo;

1.10.4.2. O sistema deve gravar o contrato;

1.10.4.3. O sistema deve gerar o log de auditoria desta ação.

1.10.5. Passo 5 da Prova de Conceito:

1.10.5.1. Criar um Fluxo de Trabalho:

1.10.5.1.1. Nome: “INCIDENTE”;

1.10.5.2. O fluxo de trabalho deve ter no mínimo 3 (três) tarefas distintas realizadas por equipes diferentes, sendo 1 delas o Controle de Qualidade. Fluxo de trabalho deve ter também 1 (uma) estrutura de decisão e 1 (uma) tarefa de aprovação;

1.10.5.3. O sistema deve gravar o fluxo de trabalho.

1.10.6. Passo 6 da Prova de Conceito:

1.10.6.1. Vincular o serviço ao Contrato:

1.10.6.1.1. Contrato: “PREVIC x CONTRATADA”;

1.10.6.1.2. Serviço: Erro no Aplicativo INTERNET EXPLORER

1.10.6.1.3. Vincular Calendário do serviço: 08:00 as 18:00 de segunda a sexta (não há trabalho no final de semana);

1.10.6.1.4. Fluxo de trabalho: “INCIDENTE”

1.10.6.1.5. Nível Mínimo de Serviço: “PREVIC GOLD”

1.10.6.2. O sistema deve realizar o vínculo.

1.10.7. Passo 7 da Prova de Conceito:

1.10.7.1. Registrar 2 (dois) Incidentes com os seguintes dados:

1.10.7.1.1. Contrato: “PREVIC x CONTRATADA”;

1.10.7.1.2. Origem: Help Desk;

- 1.10.7.1.3. Solicitante: Usuário 1;
- 1.10.7.1.4. Serviço: Erro no Aplicativo INTERNET EXPLORER;
- 1.10.7.1.5. Descrição do incidente: O usuário informa que ao abrir o Internet Explorer é apresentado uma mensagem com o seguinte erro “ERRO 12344”;
- 1.10.7.2. O sistema deve permitir vincular o IC do “Usuário 1”;
- 1.10.7.2.1. Urgência: Informada no momento da apresentação pela equipe da PREVIC;
- 1.10.7.2.2. Impacto: Informada no momento da apresentação pela equipe da PREVIC;
- 1.10.7.3. O sistema deve gravar o incidente e informar a prioridade (calculada pelo sistema com base na Urgência e Impacto, obedecendo ao estabelecido pelo ITIL), apresentar o número (gerado automaticamente pelo sistema) e o SLA (configurado conforme gestão de SLA);
- 1.10.7.4. Após a gravação, o incidente deve ser apresentado em listagem para os técnicos vinculados aos grupos que possuem visualização (conforme configurações de permissões). Esta listagem deve estar em ordem de SLA;
- 1.10.7.5. O sistema deve gerar o log de auditoria desta ação;
- 1.10.7.6. O usuário solicitante deve receber e-mail de abertura do incidente;
- 1.10.7.7. O usuário solicitante entrará no portal para acompanhar o incidente aberto.
- 1.10.7.8. Na sequência, após o registro no sistema, a Central de Atendimento deverá identificar e classificar o incidente, buscando as informações necessárias ao diagnóstico, de forma a resolvê-lo já no primeiro momento, com apoio da Base de Conhecimento. A Central de Atendimento deverá, ainda, proceder com as seguintes informações:
- 1.10.7.8.1. Data e horário de início de atendimento (caso tenha sido recepcionado em tempo superior a 10 (dez) minutos, registrar o fato no sistema);
- 1.10.7.8.2. Definir o tipo e a tarefa a ser realizada, obtida automaticamente pelo fluxo de trabalho vinculado ao serviço;

- 1.10.7.8.3. Indicar o nome, e-mail, telefone, lotação, equipamento ou serviço a ser atendido;
- 1.10.7.8.4. Descrever informações complementares;
- 1.10.7.8.5. Rever urgência e impacto (se for o caso);
- 1.10.7.8.6. Visualizar o nível de serviço estabelecido no contrato;
- 1.10.7.8.7. Registrar os procedimentos adotados pelo atendimento de 1º nível;
- 1.10.7.8.8. Registrar a causa do incidente;
- 1.10.7.8.9. Registrar o detalhamento da causa;
- 1.10.7.8.10. Registrar a categoria de solução;
- 1.10.7.8.11. Registrar o fechamento do incidente (texto descritivo);
- 1.10.7.8.12. Encerrar o incidente;
- 1.10.7.9. O sistema deve encaminhar o incidente para o Controle de Qualidade (área ou técnico);
- 1.10.7.10. O Controle de Qualidade encerra o incidente;
- 1.10.7.11. O sistema deve gerar o e-mail ao solicitante do encerramento do incidente (contendo link para a pesquisa de satisfação);
- 1.10.7.12. O solicitante deve realizar a pesquisa de satisfação.
- 1.10.7.13. A Central de Serviços encaminha/escalona o incidente não resolvido no 1º Nível para área ou grupo responsável pelo atendimento de 2º nível do contrato em referência, conforme classificação do serviço e deve atender os passos a seguir:
 - 1.10.7.13.1. A PREVIC aguardará 10 (dez) minutos para verificar se o incidente será encaminhado ao grupo GERENTES (conforme configurado no Passo 3);
 - 1.10.7.13.2. O sistema deve gerar informações sobre esta intervenção automática (escalonamento automático);
 - 1.10.7.13.3. Algum integrante do grupo GERENTES deve encaminhar/escalonar para o atendimento de 2º nível do contrato em referência;

- 1.10.7.13.4. A empresa contratada deverá iniciar o atendimento do incidente, visualizando data/horário limite para atendimento, conforme nível de serviço estabelecido;
- 1.10.7.13.5. Possibilitar o registro no sistema da data e horário do início do atendimento;
- 1.10.7.13.6. Possibilitar o técnico responsável realizar a captura do incidente;
- 1.10.7.13.7. Realizar intervenção remota com o *software* de intervenção remota da ferramenta;
- 1.10.7.13.8. O incidente deve ficar sem ação, até que possa ser gerado o atraso para demonstração de avisos. Ação manual, PREVIC aguarda o tempo necessário para comprovação da ação automática do sistema;
- 1.10.7.13.9. O sistema deve apresentar indicativos do atraso do incidente;
- 1.10.7.13.10. Possibilitar o registro no sistema da data e horário em que o atendimento é concluído, bem como as atividades executadas e a solução ou o serviço realizado;
- 1.10.7.13.11. Registrar a causa do incidente;
- 1.10.7.13.12. Registrar o detalhamento da causa;
- 1.10.7.13.13. Registrar a categoria de solução;
- 1.10.7.13.14. Marcar a solução/resposta para ser gravada na base de conhecimento;
- 1.10.7.13.15. Registrar o fechamento do incidente (texto descritivo);
- 1.10.7.13.16. Encerrar o incidente;
- 1.10.7.13.17. O sistema deve encaminhar o incidente para o Controle de Qualidade (área ou técnico);
- 1.10.7.13.18. O Controle de Qualidade encerra o incidente;
- 1.10.7.13.19. O sistema deve gerar o e-mail ao solicitante do encerramento do incidente (contendo link para a pesquisa de satisfação);
- 1.10.7.13.20. O solicitante deve realizar a pesquisa de satisfação;
- 1.10.7.13.21. Verificar na base de conhecimento se a solução/resposta foi salva;

1.10.7.13.22. Realizar a publicação do conhecimento salvo na base de conhecimento.

1.10.8. Passo 8 da Prova de Conceito:

1.10.8.1. Entrar no módulo “Construtor de Relatórios” e criar um Cubo (Informações Cruzadas) e apresentar informações extraídas;

1.10.8.2. Entrar no módulo “Construtor de Relatórios” e criar um Gráfico baseado em uma sentença SQL, e apresentar informações extraídas;

1.10.8.3. Entrar no módulo “Construtor de Relatórios” e criar um Tabela de Dados (DataTable) e apresentar as informações extraídas;

1.10.8.4. Entrar no módulo “Construtor de Dashboards” e criar um Dashboard com no mínimo 4 (quatro) partes (visões internas).

1.10.9. Passo 9 da Prova de Conceito:

1.10.9.1. Apresentar informações de Análise de Tendências;

1.10.9.1.1. Emissão de relatórios de Níveis Mínimos de Serviços:

1.10.9.2. Emitir relatórios do sistema que comprovem o ocorrido no Passo 7 (1 SLA cumprido e outro não);

1.10.9.3. Gerar informações gráficas sobre as pesquisas de satisfação realizadas no Passo 7;

1.10.9.4. Gerar informações gráficas com as seguintes informações:

1.10.9.4.1. Quantitativos por situação;

1.10.9.4.2. Quantitativos por prioridade;

1.10.9.4.3. Quantitativos por Origem;

1.10.9.4.4. Quantitativos por Serviço;

1.10.9.4.5. Quantitativos por Contrato;

1.10.9.4.6. Quantitativos por Horário de Atendimento.

1.10.10. Passo 10 da Prova de Conceito:

1.10.10.1. Ativos e Configuração - Monitoramento de Ativos:

1.10.10.1.1. Realizar a configuração de monitoramento de ativos para capturar eventos de mudança de Capacidade de Memória do computador. A configuração deve permitir o envio de e-mail e a criação de um incidente;

1.10.10.1.2. Instalar o agente de inventário da solução;

1.10.10.1.3. Configurar Faixas de IPs para processo de descoberta de IPs;

1.10.10.1.4. Capturar informações de inventário de algum computador;

1.10.10.1.5. Apresentar o disparo do evento solicitado nesta seção.

1.10.11. Passo 11 da Prova de Conceito:

1.10.11.1. Monitoramento Nagios:

1.10.11.1.1. O sistema deve apresentar informações de integração com Nagios – captura de eventos (demonstração de telas);

1.10.11.1.2. Forçar uma indisponibilidade de algum serviço no Nagios para a geração automática de incidente.

1.10.12. Passo 12 da Prova de Conceito:

1.10.12.1. Criar plano de melhoria:

1.10.12.1.1. Criar um plano de melhoria para o contrato “PREVIC x CONTRATADA”, adicionando Objetivos e Ações;

1.10.12.1.2. Emitir o plano de melhoria para o contrato “PREVIC x CONTRATADA”.

1.10.13. Passo 13 da Prova de Conceito:

1.10.13.1. Ordem de Serviço (OS) e Fatura:

1.10.13.1.1. Criar um Serviço do tipo OS;

1.10.13.1.2. Vincular o Serviço a algum contrato;

- 1.10.13.1.3. Criar fórmula para a OS;
- 1.10.13.1.4. Vincular a OS ao Serviço x Contrato;
- 1.10.13.1.5. Criar e emitir a Ordem de Serviço;
- 1.10.13.1.6. Realizar o Registro de Atividades com as devidas Glosas;
- 1.10.13.1.7. Percorrer o Fluxo de OS;
- 1.10.13.1.8. Criar e emitir Fatura e vincular a OS criada anteriormente;

1.10.14. Passo 14 da Prova de Conceito:

1.10.14.1. Integração com *Asterisk*:

- 1.10.14.1.1. Apresentar a funcionalidade de integração com *Asterisk (Software PBX Open Source)*.

ANEXO IV – NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS

- 1.11. A empresa contratada assumirá a inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade dos serviços contratados;
- 1.12. A empresa contratada deverá utilizar ferramentas e procedimentos de avaliação e monitoração capazes de mensurar e reportar o desempenho dos serviços em relação aos níveis de serviço estabelecidos;
- 1.13. A empresa contratada ficará desobrigada do cumprimento dos níveis de serviço enquanto a prestação de serviços estiver prejudicada em função de impedimento ou retardo decorrente de responsabilidade comprovada por parte da PREVIC;
- 1.14. Os descontos referentes ao descumprimento dos níveis mínimos de serviços estabelecidos não substituirão as penalizações administrativas cabíveis previstas em contrato;
- 1.15. Instrumento de controle:
- 1.15.1. As solicitações do tipo “SUPORTE” são iniciadas a partir do registro de chamados no sistema de *Help Desk* fornecido pela empresa contratada;
- 1.15.2. As atividades do tipo “PROJETO” e “ROTINA” serão formalizadas pelos fiscal requisitante ou gestor do contrato à empresa contratada através do sistema implementado, conforme a natureza e local dos serviços. Estas Ordens de Serviço serão registradas na ferramenta de controle e gestão da empresa contratada, visando o registro e acompanhamento do atendimento, cálculo de Níveis Mínimos de Serviço, e emissão de relatórios gerenciais;
- 1.15.3. O Relatório de Atividades deverá ser elaborado e emitido pela empresa contratada, por meio da medição dos serviços realizados, que tomará como referência as especificações e condições contidas nas Ordens de Serviços e nos resultados apurados da efetiva prestação dos serviços. O Relatório de Atividades deverá conter todos os serviços de todas as Ordens de Serviço concluídas no mês anterior;
- 1.15.4. A conformidade mensal dos serviços a serem faturados será realizada pelos fiscal requisitante ou gestor do contrato, por meio do Relatório de Atividades, no qual estarão

consolidados todos os atendimentos concluídos no período, já computados os indicadores de Nível Mínimo de Serviço, e eventuais aplicações de descontos (glosas);

1.15.5. Eventuais divergências apontadas pela equipe de fiscalização do contrato nos valores (UST consumida), nos indicadores registrados e em respectivos descontos informados nos Relatórios de Atividade, devem ser formalmente reportadas à empresa contratada para a devida análise ou correção;

1.15.6. Além dos controles de NMS por criticidade, ambiente e localidade, a ferramenta de controle e gestão da empresa contratada deverá permitir a reabertura de chamados e Ordens de Serviços, encerrados indevidamente com o status “sem solução”, mantendo as datas e horários originais das demandas e recalculando os indicadores do NMS quando houver a efetiva solução do chamado.

1.16. Janela de Manutenção da ferramenta de gestão de serviços:

1.16.1. As paradas programadas para manutenção preventiva da solução estarão sujeitas à aprovação por parte da PREVIC, e não serão contabilizadas como período de indisponibilidade, desde que comunicadas com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, e que a PREVIC efetue a concordância com a manutenção;

1.16.2. Caso a PREVIC não seja comunicada no prazo estabelecido, ou não concorde com o agendamento da manutenção, a interrupção ou degradação do serviço será considerada como indisponibilidade no cálculo dos Níveis de Serviço.

1.17. Responsabilidades das partes:

1.17.1. Em caso de incidentes durante a execução de atividades preventivas, programadas sob criticidade “TIPO 1” em ordens de serviços, seu atendimento deve prosseguir de forma ininterrupta até a recuperação do funcionamento dos serviços, equipamentos e aplicações envolvidos, mesmo que se estenda para períodos noturnos ou dias não úteis, salvo orientação em contrário pelos fiscal requisitante ou gestor do contrato.

1.18. Relatórios de Níveis de Serviço

1.18.1. A empresa contratada deverá consolidar e entregar à PREVIC o Relatório Gerencial com informações gerenciais e de acompanhamento do atendimento dos Níveis de Serviço

contratados, contendo as informações solicitadas nos indicadores especificados neste documento;

1.18.2. A entrega deverá ser realizada por meio eletrônico (e-mail) ou físico, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período apurado;

1.18.3. O conteúdo e o formato do relatório mensal estão definidos no Anexo VII do Termo de Referência “Modelo de Relatório Gerencial de Serviços”;

1.18.4. A empresa contratada deverá disponibilizar à PREVIC, a qualquer tempo, informações sobre a situação do atendimento do chamado técnico, bem como quaisquer outras informações sobre a situação da solução.

1.19. Descrição do Indicador de Qualidade: Índice de Resolução no Prazo

1.19.1. Este indicador define o percentual de chamados atendidos dentro do prazo em cada criticidade. As metas foram estipuladas considerando o impacto da falha no serviço e o tempo tolerado para o seu restabelecimento;

1.19.2. Entende-se que o prazo de atendimento é aquele definido a partir do escalonamento do chamado para a equipe técnica responsável;

1.19.3. A criticidade do chamado é definida pelo impacto causado ao serviço por um incidente e depende do indicador de qualidade e de sua meta. O nível de criticidade implica em diferentes tempos de recuperação para o restabelecimento do serviço, conforme o grau de impacto. Um incidente de criticidade TIPO 1 é aquele que causa maiores transtornos aos usuários do serviço, exigindo uma recuperação mais rápida, enquanto um incidente de criticidade TIPO 3 pode ser tolerado por um tempo maior.

1.20. Criticidade

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS (META)		
TIPO	DESCRIÇÃO	META
TIPO 1	Resolver em até 4 horas corridas, contadas a partir da abertura do chamado ou do agendamento definido.	90%

TIPO 2	Resolver em até 8 horas úteis, contadas a partir da abertura do chamado ou do agendamento definido.	92%
TIPO 3	Resolver em até 12 horas úteis, contadas a partir da abertura do chamado ou do agendamento definido.	94%
RESIDUAL	Resolver em até 26 horas úteis todo o resíduo de chamados não atendidos nos prazos acordados independente de sua prioridade.	98%

1.20.1. Os chamados que não atendam à meta definida em sua criticidade estarão sujeitos ao prazo “residual” e deverão cumprir também esta nova meta;

1.20.2. As intervenções do tipo “ROTINA” e “PROJETO” deverão ser validadas pelos fiscal requisitante ou gestor do contrato em sua totalidade, porém em condições onde o deslocamento para conferir os serviços é mais oneroso do que o desconto aplicável pelo descumprimento da OS, fica acordado entre as partes, sob o critério de economicidade, a validação por amostragem não inferior a 20% das demandas;

1.20.3. Nestes casos, fica estabelecido que, havendo descumprimento de índices de qualidade ou prazo de solução na amostra, este percentual será replicado a todas as ordens de serviços de mesma natureza do mesmo ambiente, localidade e período, refletindo os indicadores de NMS a todas as OS;

1.21. Métrica para Índice de Resolução no Prazo:

$$\text{IRP} = (\text{QTF} / \text{QTO}) \times 100$$

Onde:

IRP = Índice de resolução no prazo

QTF = Quantidade de OS concluídas dentro do prazo

QTO = Quantidade total de OS concluídas no período

Descontos:

TIPO 1: 1% do valor da nota fiscal para cada ponto percentual abaixo da meta

TIPO 2: 1% do valor da nota fiscal para cada ponto percentual abaixo da meta

TIPO 3: 1% para cada ponto percentual abaixo da meta

Residual: 1% para cada ponto percentual abaixo da meta

1.22. Índice de disponibilidade da ferramenta:

1.22.1. Este indicador será medido por meio de relatórios de medição (Nagios ou ferramenta similar);

1.22.2. Este indicador será medido mensalmente.

Métrica:

$$IDF = QTD/QTF \times 100$$

Onde:

QTD: quantidade de tempo disponível

QTF: quantidade de tempo de falhas.

Periodicidade de Medição: Mensal

Meta: 99% disponibilidade em dias uteis compreendidos no horário de 08:00 as 20:00.

Descontos: 1% do valor faturado no mês de apuração para cada ponto percentual abaixo da meta, limitado a 20% da fatura mensal.

ANEXO V – TERMO DE VISTORIA

Declaro, que tomei conhecimento de todas as informações necessárias para a identificação dos serviços que serão prestados, bem como vistoriei os equipamentos e ambientes em que serão prestados os serviços, tomei conhecimento e cumpri as exigências expressas no Termo de Referência, tendo sido sanada pela equipe técnica da Superintendência Nacional de Previdência Complementar - PREVIC todas as dúvidas que porventura foram por mim questionadas e que marquei de próprio punho os itens abaixo.

<input type="checkbox"/>	Visitei os locais de realização dos serviços, como CPDs/Datacenters, ativos de redes, dutos de cabeamento, periféricos de apoio e setores de demanda e aprovação
<input type="checkbox"/>	Vistoriei o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços, e os recursos materiais disponibilizados para a equipe contratada
<input type="checkbox"/>	Conheci os modelos e quantidades de equipamentos <i>hardwares</i> e periféricos objeto dos serviços
<input type="checkbox"/>	Tomei conhecimento dos principais <i>softwares</i> , aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização nos computadores servidores e estações de trabalho
<input type="checkbox"/>	Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, certificações existentes, recomendações e normatizações da Organização
<input type="checkbox"/>	Tomei conhecimento das ferramentas de <i>software</i> para acompanhamento de disponibilidade e desempenho dos recursos de infraestrutura
<input type="checkbox"/>	Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem prestados
<input type="checkbox"/>	Tomei conhecimento dos novos recursos em fase de contratação
<input type="checkbox"/>	Foram esclarecidas todas as minhas perguntas pertinentes

Brasília, _____ de _____ de 201____.

Nome e assinatura do Responsável - Superintendência Nacional de Previdência Complementar - PREVIC:

Nome e assinatura do Responsável da Empresa:

ANEXO VI – MODELO DO RELATÓRIO GERENCIAL MENSAL DE SERVIÇOS

1 ESCOPO

1.1. Definir o escopo do contrato

2 OBJETIVO

2.1. Definir o objetivo do relatório.

3 DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS POR ORDEM DE SERVIÇO

3.1. Documentação, procedimentos realizados.

3.2. Descrição de todas as documentações criadas e entregues no período.

3.3. Resultados alcançados

3.4. Nº da ordem de serviço e Número da tarefa rotineira

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	META	Medição
▪ Resolver chamados classificados como prioridade alta em até 4 horas	90%	
▪ Resolver chamados classificados como prioridade média em até 8 horas	92%	
▪ Resolver chamados classificados como prioridade baixa em até 12 horas	94%	
▪ Resolver em até 26 horas todos os chamados registrados, independente da prioridade.	98%	
▪ Atender a satisfação do usuário através de pesquisa de satisfação	85%	

3.5. Nº da ordem de serviço e Número da tarefa de suporte

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	META	Medição
▪ Resolver chamados classificados como prioridade alta em até 4 horas	90%	
▪ Resolver chamados classificados como prioridade média em até 8 horas	92%	

▪ Resolver chamados classificados como prioridade baixa em até 12 horas	94%	
▪ Resolver em até 26 horas todos os chamados registrados, independente da prioridade.	98%	
▪ Atender a satisfação do usuário através de pesquisa de satisfação	85%	

3.6. Nº da ordem de serviço e Número da tarefa de demanda

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	META	Medição
▪ Resolver chamados classificados como prioridade alta em até 4 horas.	92%	
▪ Resolver chamados classificados como prioridade média em até 8 horas	94%	
▪ Resolver chamados classificados como prioridade baixa em até 12 horas	95%	
▪ Resolver em até 26 horas todos os chamados registrados, independente da prioridade.	98%	
▪ Atender a satisfação do usuário através de pesquisa de satisfação	85%	

4 EVIDENCIAS DOS ÍNDICES ATINGIDOS

4.1. Anexar as telas das medições realizadas pela ferramenta de *Service Desk*.

5 JUSTIFICATIVAS PARA INTERVENÇÕES NÃO ATENDIDAS PELO NMS

5.1. Descrição de todos os índices não atingidos conforme NMS com suas respectivas evidencias objetivas.

6 CUSTOS EXTRAS DESPENDIDOS PARA O ATENDIMENTO

6.1. Descrição de custos extras realizados para o atendimento exemplo: deslocamentos

7 RELATOS DE OCORRÊNCIA CRÍTICAS – Conforme diário de bordo

7.1. Descrição de fatos promotores, falhas detectadas, efeitos provocados, soluções e intervenções promovidas, motivos causadores dos problemas, sugestões e aplicabilidades para impedir reincidência.

8 ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO POR LOCALIDADE

8.1. Chamados atendidos por setor/diretoria

8.2. Quantidade de chamado por tipo

8.3. Erros comuns

8.4. Estáticas de atendimento por recurso humano

8.5. Quantidade de UST consumidas

8.6. Inserção de estatísticas de atendimento por setor/diretoria, erros comuns, dentre outros

9 RECOMENDAÇÕES E DADOS TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS E GERENCIAIS PARA AS PRÓXIMAS DEMANDAS

9.1. Descrição de recomendações técnicas oriundas da PREVIC ou da empresa contratada para o próximo período.

10 ANEXOS

10.1. Relatório diário de bordo sob falhas ocorridas

10.2. Esclarecimentos técnicos, emitidos pelo Preposto

10.3. Documentação de rotinas – emitida pelo Preposto

ANEXO VII – GESTÃO DE INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA

A empresa contratada deverá disponibilizar condições e especificações da infraestrutura física e tecnológica da Central de Atendimento para a efetiva e adequada prestação dos serviços, constituindo estrutura própria de Central de Atendimento, composta de instalações físicas modernas e mobiliários adequados, plataforma de comunicação, *hardwares*, *softwares*, equipamentos de rede local e informática, recursos de integração e distribuição de chamadas telefônicas, equipamentos de comunicação e gravação de voz, conforme os seguintes requisitos mínimos e exigências especificados no Termo de Referência.

O sistema de gestão e operação da Central de Atendimento deve permitir integração com o ambiente da PREVIC, inclusive seu banco de dados, e possuir facilidades de geração de relatórios on-line por período, tipo, função, distribuição de chamadas, chamadas não atendidas, curva de demanda e outros, possuir módulo de consolidação de dados estatísticos tais como indicadores de disponibilidade, indicadores de desempenho, estatísticas de atendimento por item, período e equipe, tempos de atendimento, histórico de eventos e falhas ocorridas.

Infraestrutura Física

A empresa contratada deverá fornecer estrutura física com ambiente destinado a execução dos serviços contratados que comporte a implantação da Central de Atendimento da PREVIC com as características e especificações estabelecidas no Termo de Referência, visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços;

A PREVIC não fará nenhuma exigência em relação a marca ou modelo dos produtos utilizados pela empresa contratada sendo critério desta a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores, ficando os custos envolvidos por conta da empresa contratada;

A edificação deverá ser provida de acesso físico, instalações hidráulicas, sistema de refrigeração, controle de acesso, circuito fechado de televisão, sistema de energia, mobiliário e equipamentos de apoio, acústica, segurança do trabalho, projetos de *layout* e manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais, dentre outros;

Controle de Acesso: Deverá ser previsto controle de acesso para administração do fluxo de pessoas nos recintos da Central de Atendimento;

Acessibilidade: A empresa contratada deverá disponibilizar edificação que atenda às normas de acessibilidade;

Instalações Hidráulicas: A empresa contratada deverá disponibilizar o fornecimento de água potável, com capacidade efetiva de fornecimento nas condições de vazão necessárias à dimensão do empreendimento. Os equipamentos sanitários deverão ser dimensionados, observando-se a composição da população de usuários (masculino x feminino), recomendando-se a utilização de caixas de descarga com reservatório acoplado, observando a Norma Regulamentadora nº 24 do MTE;

Sistema de Refrigeração: Para a refrigeração dos ambientes, deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MS/GM n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998, Resolução ANVISA n.º 176, de 24 de outubro de 2000, ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, as NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para Conforto e a NBR 10080 – Instalações de Ar Condicionado para Salas de Computadores e a NBR 10085 – Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar;

Circuito Fechado de Televisão: O CFTV digital será utilizado na Central de Atendimento para registro e acompanhamento de imagens, em tempo real, com acessos por vários pontos remotos que permitam a visualização completa da Central de Atendimento, exceto em ambientes privados, como banheiros, com possibilidade de acesso remoto via WEB;

Rede Física e Lógica: A rede física e lógica da empresa contratada deverá ser suportada por sistema de cabeamento estruturado com protocolo TCP/IP, com utilização de equipamentos ativos de rede (*switches*) com qualidade de serviço para atendimento de voz sobre IP. Ainda, deve possuir conexão à Internet (Web), permitindo aos administradores, técnicos de suporte e outras pessoas autorizadas, o acesso às informações e relatórios, cuja conexão será controlada por identificação de usuários e senhas, com acesso diferenciado, o qual será especificado no momento de cadastramento dos usuários;

Mobiliário e Equipamentos de Apoio: Todo o mobiliário necessário será fornecido pela empresa contratada e deverá atender aos requisitos previstos na Portaria nº 09 do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing. Os serviços de Teleatendimento Receptivo e Ativo e Gestão da Central de Atendimento serão executados nas dependências da empresa contratada e devem atender as seguintes características:

Sala de teleatendimento receptivo e telemarketing ativo projetada com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado, em conformidade com a NR-17/MTE;

Posições de Atendimento (PA) com regulagem de altura e equipadas com microcomputador e telefone;

Mesas isoladas e estrategicamente colocadas para os supervisores em função de seu grupo de Atendentes, para facilitar as intervenções e orientações diretas;

Cadeiras ergonômicas, conforme NR-17/MTE;

Sala de descanso laboral adequadamente mobiliada (geladeira, poltronas, mesa de refeição, forno de micro-ondas, cadeiras e televisão) para os Atendentes e Supervisores;

Sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação de Atendentes e Supervisores, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia adequados para o funcionamento dos treinamentos;

Ambientes e mobiliários independentes e apropriados a cada categoria de profissionais;

Armário individual com chave para os profissionais de atendimento e supervisão, para guarda de pertences e objetos particulares, com o objetivo de impedir que objetos sejam levados para o ambiente de trabalho, assegurando sua organização e segurança; e

Demais equipamentos de apoio necessários à operacionalização e administração.

Segurança Contra Incêndios: As condições de segurança do trabalho deverão atender integralmente à NR 23 – Proteção Contra Incêndios, além dos normativos do Corpo de Bombeiros;

Projetos de *Layout*: Os projetos de *layout* dos ambientes que constituirão a Central de Atendimento deverão ser elaborados pela empresa contratada em atendimento às Normas Regulamentadoras.

Infraestrutura Tecnológica

A PREVIC não fará nenhuma exigência em relação à marca ou modelo dos equipamentos utilizados pela empresa contratada, ficando a critério desta a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores;

O custo do desenvolvimento das rotinas para sincronia das bases será por conta da empresa contratada;

Será de responsabilidade da empresa contratada, a manutenção e atualização tecnológica dos equipamentos e infraestrutura de rede, base de dados e outros componentes da Central de Atendimento;

Arquitetura da Plataforma de Comunicação: A arquitetura para a Central de Atendimento, deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir as seguintes características:

Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;

Capacidade de migração para um *hardware* de plataforma de maior desempenho;

Escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos seguintes aspectos:

1.1.1.1. Capacidade de processamento;

1.1.1.2. Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;

1.1.1.3. Capacidade de integração com os sistemas de atendimento utilizados pela PREVIC;

1.1.1.4. Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle de aplicações.

Estar preparada para prover capacidade de CTI (*Computer Telephony Integration*), de acordo com a demanda futura da PREVIC, compondo um ambiente integrado de voz e dados;

Possibilitar recursos para integração com sistemas existentes ou outros sistemas de terceiros;

O *hardware* e o *software* da plataforma de comunicação deverão ser projetados de forma integrada para atender todas chamadas sem perdas ou desconexões;

Possibilitar a integração com o legado próprio de sistemas ou sistemas corporativos da PREVIC.

Distribuidor Automático de Chamadas (DAC): O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) a ser disponibilizado pela empresa contratada deverá possuir, inicialmente, as seguintes funcionalidades:

Módulo de integração com a URA (Unidade de Resposta Audível);

Módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas;

Possuir comunicação de voz e dados via protocolo IP (*Internet Protocol*);

Capacidade para que todos os parâmetros do Atendente, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física da PA;

Atender as chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos;

Ao mesmo tempo em que processa as chamadas, o DAC deve fornecer ao Supervisor informações em tempo real sobre o tráfego na rede;

Possibilitar colocar usuários preferenciais em filas específicas;

Capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;

Capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Atendente;

Capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;

Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta;

Interface de música ou mensagem para chamadas em espera;

A gravação de fraseologias para as mensagens para chamada em espera correrá, única e exclusivamente, a expensas da empresa contratada. Todas as gravações das fraseologias do DAC devem ser feitas em estúdio, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à apreciação e homologação da PREVIC;

Possuir sistema de acesso remoto para o gerenciamento e/ou a manutenção, devendo estar previsto todo o *hardware* necessário para os acessos remotos, tais como modem e cabos;

A empresa contratada deverá fornecer todos os componentes necessários à ativação do DAC, tais como fiação, protetores de linha, baterias, materiais de fixação e outros considerados necessários. A ativação de cada ponto de atendimento no DAC será de responsabilidade da empresa contratada.

Multicanais – Webcenter: A Plataforma de Comunicação da empresa contratada deverá estar preparada para prover capacidade de atendimento interativo via Web, de acordo com a demanda futura da PREVIC, com as seguintes características:

E-mail;

Telefonia IP (*Internet Protocol*).

Sistema de Gerenciamento de Chamadas: O *software* de Gerenciamento de Chamadas da empresa contratada deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o equipamento DAC utilizado, e possuir as seguintes funcionalidades mínimas:

Deverá gerenciar todos os postos de atendimento, supervisão e grupos especialidades, gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, de maneira local ou remotamente;

Permitir, através de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento do sistema de gerenciamento de chamadas;

Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados;

Deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Atendentes e Supervisores, grupo/especialidade, eventos, chamadas e navegação;

Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da PREVIC e deverão ser disponibilizados pela empresa contratada via WEB ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha para a PREVIC. O sistema de consulta e acompanhamento deverá ter a mesma origem da plataforma de comunicação – Sistema de Gerenciamento de Chamadas. Essa base de dados não poderá ser manipulável, visando garantir a integridade dos dados. Essa comprovação será feita por meio de documentação técnica oficial do fabricante;

O sistema de gerenciamento de chamadas deverá ainda gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento;

Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e deve ser impossível manipular seus dados, de forma a garantir a integridade da informação.

Sistema de Teleatendimento Ativo: Asterix

Unidade de Resposta Audível – URA:

O atendimento eletrônico corresponde às consultas automatizadas realizadas pela URA, bastando que o cidadão impute as informações solicitadas pelo sistema, selecionando-as discando-as a partir de teclado telefônico;

As consultas automatizadas têm como finalidade o acesso a serviços da PREVIC, que poderão estar residentes nas estruturas físicas da autarquia ou em outra plataforma. Tais consultas deverão ser desenvolvidas e implementadas na URA pela empresa contratada para funcionamento no início da operação da Central de Atendimento, a ser disponibilizado pela empresa contratada 24 horas por dia, 7 dias por semana, utilizando-se de Árvore de Atendimento definida pela PREVIC;

Toda a troca de informações necessárias ao desenvolvimento das ferramentas será gerenciada e supervisionada pela PREVIC, cabendo a ela a homologação dos aplicativos.

Árvore de Atendimento da URA: A Árvore de Atendimento será construída pela empresa contratada com o apoio da PREVIC e deverá ser utilizada na Central de Atendimento. As gravações fraseológicas correrão a expensas da empresa contratada. Caso a PREVIC

solicite a posteriori a inserção de novas opções na Árvore de Atendimento, não se configurará novo serviço implementado para efeito de cobrança financeira. Todas as gravações fraseológicas da Árvore de Atendimento a serem implementadas na URA deverão ser feitas em estúdio, podendo provisoriamente serem gravadas digitalmente para posterior substituição, desde que solicitado pela PREVIC, devendo ser submetidas à apreciação e homologação da autarquia antes de entrarem em produção.

Sistema de Gravação de Voz

Aparelhos Telefônicos e Head-Sets: A empresa contratada deverá utilizar aparelhos com as seguintes características mínimas:

Utilizar *head-sets* individuais e adaptáveis aos aparelhos dos Atendentes.

ANEXO VIII – SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

1. A empresa contratada deverá instalar e customizar solução de atendimento que permita cadastrar, tratar e gerenciar todas as manifestações registradas e chamados abertos na Central de Atendimento, bem como realizar as atividades de desenvolvimento, adequação e manutenção de aplicativos e *softwares* dos sistemas de informações voltados para o atendimento e serviços prestados ao usuário pela Central de Atendimento;
2. O sistema de registro de atendimento deverá permitir total integração com os sistemas de atendimento a usuários atualmente utilizados pela PREVIC, inclusive com o Sistema de Registro de Pedidos de Informação disponibilizado pela CGU para atendimento às demandas da LAI - Lei de Acesso à Informação. Ainda, deverá suprir todas as necessidades de atendimento da PREVIC, além da geração dos roteiros de atendimento, rotinas de trabalhos e geração de relatórios gerenciais, observando os seguintes aspectos:
 - 2.1. Otimização do fluxo de informações entre usuários / Central de Atendimento / PREVIC, possibilitando consultas, análises, relatórios, solicitações de serviços e outras demandas dos usuários;
 - 2.2. Integração com recursos de Tecnologia da Informação da PREVIC;
 - 2.3. Manutenção dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários, para o perfeito funcionamento da Central de Atendimento;
 - 2.4. Desenvolvimento, manutenção e customização de "árvores" para registro de demandas no sistema de registro de atendimento, conforme necessidades da PREVIC;
 - 2.5. Estar em conformidade com a Política de Segurança da Informação e Comunicações e demais diretrizes do ambiente tecnológico-operacional existente na PREVIC.
3. Procedimentos: Os procedimentos desenvolvidos para o sistema de registro de atendimento buscam prover informação imediata ao usuário. A empresa contratada deverá implantar, pelo menos, os seguintes procedimentos operacionais de atendimento de Primeiro Nível:
 - 3.1. Roteiros de atendimento (*scripts*) para cada um dos tipos de solicitação mapeados – descrição do diálogo do Atendente com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e

- dos procedimentos a serem adotados para a resolução de problema, registro de reiteração de solicitação, registro de sugestões, críticas e reclamações;
- 3.2. Fluxo de atendimento – diagrama e descrição do fluxo de atendimento de chamadas a ser obedecido pelo Atendente;
- 3.3. Os roteiros de atendimento comporão a base de conhecimento da PREVIC e devem ser atualizados sempre que necessário, mediante solicitação da autarquia ou por observação da empresa contratada;
- 3.4. O fluxo de atendimento deve ser implementado observando a otimização dos processos de atendimento.
4. Interface: O Sistema de Registro de Atendimento deverá possuir interface web em português do Brasil, com versão para acesso por meio de dispositivos móveis (tais como smartphones), que permita aos usuários externos, atendidos pela Central de Atendimento, a geração de demandas, consultas ao andamento das solicitações abertas, com controle de acesso às solicitações ou demandas, pelo número do protocolo ou documento de identificação e senha e, ainda, o gerenciamento e acompanhamento dos serviços praticados pela empresa contratada.
5. Requisitos Técnicos:
- 5.1. Disponibilidade ininterrupta do sistema em operação, devendo ser comprovado mensalmente a partir de consulta ao sistema de gestão de chamadas;
- 5.2. Utilizar exclusivamente o protocolo HTTP, porta 80, para acesso pelos usuários, evitando configurações de rede adicionais por parte da PREVIC em seu ambiente (*firewall, proxy*);
- 5.3. Tecnologia web ou tecnologias mais modernas;
- 5.4. Garantir a integridade e a correção das informações, mesmo quando submetido a condições de grande concorrência ou volume de dados;
- 5.5. Permitir a geração ou revalidação de senhas de forma automática, assim como possuir rotina para expiração de senha;
- 5.6. Todos os acessos e operações realizadas nos sistemas deverão possuir registro para controle, com log de dados (data, hora, operação e demais dados a serem especificados) com

possibilidade de consulta através de relatório específico solicitado sob demanda, ou ainda possibilitar a extração destes dados diretamente do Banco de Dados;

5.7. Permitir a migração de dados para aplicação em formato de arquivo de texto ou de planilha eletrônica, compatíveis com os padrões definidos pela Administração Pública Federal;

5.8. Utilizar Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados – SGBD – para armazenamento dos dados que possam ser integrados ao SGBDs utilizados pela PREVIC. A integração ocorrerá às expensas da empresa contratada;

5.9. Permitir a definição de perfis distintos de acesso ao sistema, com possibilidade de definir, para cada perfil, autorização para inclusão, alteração, consulta e exclusão de informação;

5.10. Permitir que um perfil distinto possa executar mais de um papel dentro do sistema;

5.11. Adicionalmente, deverá existir o perfil "Master" ou de "Administrador", que poderá executar as operações de inclusão, exclusão, alteração e consulta de usuários no sistema, o reset de senhas, criação de etapas, processos de atendimento, gestão de perfis e papéis;

5.12. Permitir a criação de fluxos ou etapas de atendimento sem a necessidade de customização ou desenvolvimento, salvo quando da necessidade de criação de campos específicos solicitados pela PREVIC;

5.13. O sistema deve possuir mecanismo que mitigue o risco decorrente de ataques por força bruta, especialmente em telas de *login* de acesso ao sistema.

6. Requisitos Funcionais:

6.1. Garantir que todos os atendimentos sejam registrados e recebam um número identificador único (protocolo de atendimento) com formato definido pela PREVIC;

6.2. Contabilizar as manifestações resolvidas em Primeiro Nível, relacionando-as às soluções contidas na Base de Conhecimento;

6.3. Permitir a abertura de demandas a partir do recebimento de mensagens de correio eletrônico (e-mail);

6.4. Deve ser possível parametrizar os prazos de atendimento de cada etapa constante no fluxo ou processo de atendimento sem a necessidade de customização;

- 6.5. Permitir o cadastro e gestão de feriados para que a contagem em dias úteis do tipo de demanda ou solicitação despreze os feriados, sem a necessidade de customização por codificação;
- 6.6. Permitir a marcação de atendimentos urgentes, vinculados a cada tipo de solicitação, sem a necessidade de customização;
- 6.7. Os atendimentos urgentes deverão possuir prazo de atendimento ou resposta diferente das demandas não urgentes;
- 6.8. Propiciar o escalonamento automático e manual das solicitações, para quantos níveis forem necessários para o atendimento ou para um grupo de trabalho;
- 6.9. Todos os relatórios emitidos pelo sistema devem permitir que sejam exportados para planilha eletrônica, compatível com o *software Microsoft Excel* (.xls ou .xlsx);
- 6.10. Permitir o controle do fluxo de trabalho para as demandas abertas, baseados nas atribuições a serem definidas de forma a atender ao macro fluxo do processo de atendimento;
- 6.11. Permitir a visualização das pendências de resoluções de atendimento, bem como a distribuição destas resoluções entre os Atendentes, nos diversos níveis de atendimento;
- 6.12. Permitir a visualização das pendências de resolução pelos interlocutores das áreas da PREVIC, bem como o histórico das demandas repassadas as respectivas áreas;
- 6.13. Permitir a visualização das solicitações pendentes de resolução, nos diversos núcleos de atendimento, controlando os prazos, colocando-as em destaque;
- 6.14. Todo usuário deverá ser identificável a partir de número do documento de identificação e senha;
- 6.15. Permitir para toda a demanda aberta a identificação do histórico de atendimentos, a partir dos dados cadastrais do usuário, bem como permitir a associação ao número identificador de registro das manifestações anteriores;
- 6.16. Permitir o encaminhamento ou visualização do histórico do usuário, em caso de transferência de ligação;

- 6.17. Manter o histórico do atendimento, com a identificação da tramitação da solicitação, podendo segmentar a visualização por perfil do usuário;
- 6.18. Possibilitar a importação da base de dados cadastrais dos usuários do sistema de registro de manifestações da PREVIC para utilização no atendimento;
- 6.19. Permitir a verificação da abertura de mais de uma solicitação pelo mesmo interessado, a fim de evitar a criação de demandas em duplicidade;
- 6.20. Permitir realizar pesquisa de satisfação com usuários on-line ou mediante envio de e-mail, ao final dos atendimentos;
- 6.21. Possuir barras de menu que permitam a inclusão de novos botões com chamadas para outros aplicativos internos ou externos ao *Web Server*;
- 6.22. Permitir registrar e relacionar as ocorrências por tipo de demanda (ex: solicitação, pedido de informação, denúncia) e motivo de atendimento (ex: informação, troca de senha etc.);
- 6.23. Permitir a análise e revisão da classificação das demandas realizadas pelos Atendentes;
- 6.24. Permitir encerrar a solicitação indicando o motivo de encerramento da demanda, com possibilidade de se cadastrar através do próprio sistema, com perfil específico, novos motivos de encerramento, que após cadastrados, e em tempo real, já deverão estar disponíveis para uso no encerramento das demandas/solicitações;
- 6.25. Permitir a geração de estatísticas para cada Atendente, devendo acompanhar o Atendente quando ocorrer mudança de estação de trabalho;
- 6.26. Disponibilizar, no mínimo, um conjunto de relatórios gerenciais dinâmicos via interface web, tomando por base as informações de atendimento, bem como as operacionais e gerenciais da base de dados do sistema, tais como:
 - 6.26.1. Quantidade de atendimentos realizados por categoria;
 - 6.26.2. Tópicos ou assuntos mais consultados nas bases de dados;
 - 6.26.3. Tempo médio de duração dos atendimentos, por categoria de atendimento, bem como por assunto, etc.;

- 6.26.4. Tempo médio de duração dos atendimentos, por tópico ou assunto consultado na base de dados;
 - 6.26.5. Tópicos ou assuntos não disponíveis na base de dados;
 - 6.26.6. Percentual de atendimentos concluídos, finalizados no ato do atendimento; e
 - 6.26.7. Tempo de solução de demandas pendentes.
 - 6.27. Permitir a migração da base de dados (sob demanda);
 - 6.28. Permitir a parametrização dos prazos com os tipos de atendimentos, sempre apresentando de forma automática os prazos previstos para o retorno da demanda;
 - 6.29. Permitir a definição de níveis de prioridades diferentes para demandas específicas ou sigilosas ou de acordo com os motivos da demanda;
 - 6.30. Permitir a tramitação sigilosa de manifestações, impedindo a consulta de registros por usuários não autorizados;
 - 6.31. Fornecer as telas de apresentação para o operador em modo gráfico e em idioma português;
 - 6.32. Possuir documentação do sistema em português;
 - 6.33. Permitir o registro de denúncias anônimas;
 - 6.34. Ser interativo de forma a facilitar o acesso às informações pelos Atendentes, com navegação intuitiva, permitindo replicar, durante o atendimento, as informações coletadas na base de conhecimento na tela de atendimento de forma automática e transparente para a aplicação;
 - 6.35. Permitir que se parametrize, por etapa de atendimento, os campos que são obrigatórios. Ainda, se estes campos estarão ocultos em tela ou se estarão disponíveis somente para leitura, sem a necessidade de customização.
7. Adaptação e customização de funcionalidades:

- 7.1.O Sistema de Registro de Atendimento deverá ser devidamente adaptado às funcionalidades e necessidades de dados e procedimentos operacionais da PREVIC, bem como ao gerenciamento das demandas geradas na Central de Atendimento;
- 7.2.A empresa contratada deverá detalhar a metodologia que será adotada para a execução dos serviços de adaptação e customização do sistema oferecido, a ser apresentada resumidamente através de um Plano de Trabalho;
- 7.3.Durante a fase de implantação, a empresa contratada deverá fornecer treinamento sobre as funcionalidades do sistema aos usuários que integrarão a Central de Atendimento;
- 7.4.Durante a fase de implantação, a empresa contratada deverá fornecer treinamento aos empregados da PREVIC que utilizarão as funcionalidades do sistema.
8. Base de Conhecimento Informatizada: A empresa contratada deverá elaborar, com o auxílio da PREVIC, base de conhecimento informatizada, a partir dos levantamentos dos processos e informações coletadas durante o período de implantação. A base de conhecimento informatizada, a ser disponibilizado pela empresa contratada, deverá conter um conjunto de informações disponibilizadas como suporte ao atendimento e deverá obedecer os seguintes aspectos:
- 8.1.Conter roteiros de atendimento, com as questões mais frequentes;
- 8.2.Apresentar definição dos assuntos, por grupos de atendimento;
- 8.3.Possuir critérios para definição de campos que poderão ser utilizados para agrupamentos de pesquisas e filtros de visualização;
- 8.4.Permitir que a pesquisa ou consulta na Base de Conhecimento seja feita pela expressão, palavra chave e trecho de um texto;
- 8.5.Permitir a criação de quantos níveis de informação forem necessários, além de permitir que estes níveis sejam dependentes entre si, podendo assim criar uma "árvore de informação";
- 8.6.Possuir a opção de se pesquisar as informações na Base de Conhecimento pelos níveis e subníveis da informação;
- 8.7.Permitir a combinação de pesquisa na Base de Conhecimento pela palavra chave ou trecho de um texto com os níveis e subníveis da informação;

- 8.8. Não deverá existir limite de tamanho para a inserção do conteúdo ou descrição da informação a ser cadastrada ou atualizada na Base de Conhecimento;
 - 8.9. Permitir a vinculação de links entre as informações dentro da Base de Conhecimento;
 - 8.10. Permitir gerar contadores de perguntas/soluções mais pesquisadas e mais utilizadas como resposta na Base de Conhecimento;
 - 8.11. Deverá estar integrada ao Sistema de Registro de Atendimento e ser utilizada exclusivamente para a prestação dos serviços contratados;
 - 8.12. Os roteiros de atendimento comporão a base de conhecimento da PREVIC e devem ser atualizados sempre que necessário, mediante solicitação da autarquia ou por observação da empresa contratada.
9. Banco de Dados: O Banco de Dados deverá permitir o rastreamento de um atendimento, a partir de informações obrigatórias. O Banco de Dados deverá conter, no mínimo, os seguintes campos:
- 9.1. Caracterização do Usuário:
 - 9.1.1. Nome do usuário ou da empresa;
 - 9.1.2. Número de documento de identificação válido;
 - 9.1.3. Local de origem (Cidade e Unidade da Federação);
 - 9.1.4. DDD e número de telefone;
 - 9.1.5. Endereço de correio eletrônico.
 - 9.2. Caracterização do atendimento:
 - 9.2.1. Número do protocolo;
 - 9.2.2. Classificação por tipo de demanda;
 - 9.2.3. Classificação específica de reclamações em procedentes ou improcedentes;
 - 9.2.4. Campo específico para armazenar a descrição da manifestação.

9.3.A PREVIC poderá solicitar, sob demanda, a criação de novos campos no Banco de Dados, na fase de implantação ou durante a vigência do contrato.

9.4.O Banco de Dados deverá permitir a realização de consultas ou a extração de relatórios, a partir de cruzamentos relacionais, tais como:

9.4.1. Atendimentos realizados por período;

9.4.2. Atendimentos realizados por tipos de demanda ou solicitação, grupo e/ou subgrupos;

9.4.3. Atendimentos segundo o tipo de usuários (personalidade jurídica);

9.4.4. Atendimentos por UF;

9.4.5. Manifestações solucionadas e não solucionadas;

9.4.6. Atendimentos efetuados por etapa de atendimento;

9.4.7. Atendimentos efetuados por canal de entrada;

9.4.8. Atendimentos por situação ou status da solicitação;

9.4.9. Atendimentos efetuados por solicitante ou usuário;

9.4.10. Atendimentos efetuados por período;

9.4.11. Base de conhecimento x atendimento.

10. Pesquisa de Satisfação: A solução para pesquisa de satisfação a ser disponibilizada pela empresa contratada tem como objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Atendimento e deve ter as seguintes características:

10.1. Deverá permitir a escolha do percentual de Atendentes que efetuarão a pesquisa, através de um sorteio randômico automático da posição de atendimento. Dessa forma, poderá ser escolhida a quantidade de pesquisas que cada Atendente fará durante seu turno de trabalho;

10.2. Permitir a criação de um questionário de pesquisa;

10.3. Possibilitar a criação de uma pesquisa através de uma campanha ativa;

10.4. Disponibilizar tela de instruções ao Atendente sobre como abordar o usuário para participar da pesquisa ao final do atendimento;

- 10.5. Possuir interação com a URA, permitindo a transferência para o atendimento eletrônico, no momento do aceite do usuário ao participar da pesquisa;
- 10.6. Permitir que as notas digitadas pelo usuário sejam inseridas em um banco de dados para compor relatórios contendo os resultados das pesquisas.
- 10.7. A empresa contratada deverá elaborar programa a ser aprovado pela PREVIC para realização periódica de pesquisa de satisfação, o qual contemplará o método de seleção de amostragem a ser utilizado, bem como todo processo de aplicação e compilação de resultados. A alteração da periodicidade da realização da pesquisa ficará a critério da PREVIC.

ANEXO IX – TERMO DE SIGILO E RESPONSABILIDADE

Pelo presente instrumento particular e na melhor forma de direito, e em consonância com a Política de Segurança da Informação e Comunicações da PREVIC – POSIC, estabelecida pela Portaria PREVIC nº 204/2013, de um lado a área de Tecnologia da Informação da Superintendência Nacional de Previdência Complementar - PREVIC, com sede em Brasília, no Setor Bancário Norte, Quadra 2, Bloco N, doravante denominada **CGTI/DIRAD/PREVIC**, e de outro lado _____, documento de identificação _____, nº _____, órgão emissor ____/____, representante da Empresa _____, que terá acesso ao Ambiente de tecnologia da informação e de telecomunicações da PREVIC, doravante denominado simplesmente **COMPROMISSADO**, celebram o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, mediante as seguintes condições:

1. Por este instrumento, o **COMPROMISSADO** declara estar apto a aceitar e receber informações a respeito do parque tecnológico da PREVIC e de sua estrutura de rede física e lógica de telecomunicações, se comprometendo a manter absoluta confidencialidade destas informações, independente de solicitação expressa neste sentido por parte da PREVIC ou quaisquer de seus representantes.
2. As informações abrangidas por este termo são de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica e financeira, ficando expressamente vedada sua divulgação a terceiros, a qualquer título.
3. As partes deverão restringir o acesso e divulgação das informações às pessoas que estiverem diretamente envolvidas no processo que justifique o seu fornecimento, devendo ser utilizadas somente para a elaboração de proposta para prestação dos serviços a serem fornecidos, ficando vedado o intercâmbio destas informações com terceiros que não estejam diretamente envolvidos.
4. A não observância de qualquer das disposições estabelecidas neste instrumento sujeitará o **COMPROMISSADO** aos procedimentos judiciais cabíveis.
5. O presente instrumento será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, e as partes elegem o foro da cidade de Brasília–DF, como competente para dirimir qualquer questão oriunda do presente instrumento.

E, por estarem assim justas e acordadas, as partes assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma na presença das testemunhas abaixo.

Brasília-DF, ____ de _____ de _____.

Compromissado

Nome:

Doc. de Identificação:

CGTI/DIRAD/PREVIC

Nome:

Matrícula Funcional:

ANEXO II DO EDITAL.

TERMO DE CONTRATO PRESTAÇÃO DE SERVIÇO SEM DISPONIBILIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº/....., QUE FAZEM ENTRE SI A SUPERINTENDÊNCIA NACIONAL DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR (PREVIC), E A EMPRESA

.....

A Superintendência Nacional de Previdência Complementar - Previc, por intermédio da Coordenação-Geral de Patrimônio e Logística, com sede no(a) SBN, Quadra 02, Bloco N, 4º Andar, na cidade de Brasília/DF CEP: 70040-020, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 07.290.290/0001-02, neste ato representado(a) pelo(a) (*cargo e nome*), nomeado(a) pela Portaria nº, de de de 20...., publicada no *DOU* de de de, inscrito(a) no CPF nº, portador(a) da Carteira de Identidade nº, doravante denominada CONTRATANTE, e o(a) inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, em doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Sr.(a), portador(a) da Carteira de Identidade nº, expedida pela (o), e CPF nº, tendo em vista o que consta no Processo nº e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 30 de abril de 2008 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº/20...., mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços de suporte tecnológico a ambiente computacional de infraestrutura de redes, seus meios de comunicação, sistemas funcionais e processos de execução desta Previc, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação:

Item	Descrição dos Serviços	Quantidade de UST para 12 meses	Quantidade de UST para 30 meses	
01	Serviços de Suporte Tecnológico ao Ambiente Computacional da PREVIC	Rotineira	61.118	152.795
		Suporte	15.597	38.992,5
		Demanda	27.601	69.002,5
Total		104.316	260.790	

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital, com início na data de/...../..... e encerramento em/...../....., podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- 2.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.2. A Administração mantenha interesse na realização do serviço;
- 2.1.3. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração; e
- 2.1.4. A contratada manifeste expressamente interesse na prorrogação.

2.2. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor mensal da contratação é de R\$...... (.....), perfazendo o valor total de R\$......(.....).

Ou

3.1 O valor total da contratação é de R\$...... (.....)

3.2 No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 20...., na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 333005/33206

Plano Orçamentário: 0002

Programa de Trabalho: 09.122.2114.2000.0001

Natureza de Despesa: 449039

PI: PREVIC

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Edital.

6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE

6.1. O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do IGP/DI – FGV (Índice Geral de Preços), nos termos do disposto no Item 25 do Termo de Referência (Anexo I do Edital).

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

7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

7.1. *A CONTRATADA prestará garantia no valor de R\$ (.....), na modalidade de, correspondente a 5% (cinco por cento) de seu valor total, no prazo de 10 (dez) dias, observadas as condições previstas no Edital.*

Ou

7.1. A CONTRATADA, na assinatura deste Termo de Contrato, prestou garantia no valor de R\$ (.....), na modalidade de, correspondente a 5% (cinco por cento) de seu valor total, observadas as condições previstas no Edital.

8. CLAUSULA OITAVA – REGIME DE EXECUÇÃO

8.1. O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

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

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES

12.1. É vedado à CONTRATADA:

12.1.1. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

12.1.2. Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

14.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

15.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO

16.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária de Brasília - Justiça Federal.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

..... de..... de 20.....

Representante legal da CONTRATANTE

Representante legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS: