



SUPERINTENDÊNCIA NACIONAL DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR

EDITAL Nº 15/2019/PREVIC

Processo nº 44011.005804/2019-60

**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.

**PREGÃO ELETRÔNICO**  
**SUPERINTENDÊNCIA NACIONAL DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR -**  
**PREVIC**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2019**  
**(PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 44011.005804/2019-60)**

Torna-se público que a Superintendência Nacional de Previdência Complementar - PREVIC, por meio da Coordenação Geral de Patrimônio e Logística, sediado no SCN - Setor Comercial Norte, Quadra 06, Conj. "A", Bl. "A", 3º andar, Ed. Venâncio 3.000 - Shopping ID, Brasília/DF - CEP nº 70.176-900, inscrita no CNPJ sob o nº 07.290.290/0001-02, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, **do tipo menor preço por lote**, sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço unitário, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro 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 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: **21 de novembro de 2019 (Quinta-Feira)**

Horário: **10 Horas**

Local: Portal de Compras do Governo Federal - [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)

**1. DO OBJETO**

1.1. 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.

1.2. A licitação será realizada em por lote.

1.3. O critério de julgamento adotado será o menor preço do item, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

**2. DO CREDENCIAMENTO**

2.1. 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.

2.2. 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.

2.3. É de responsabilidade exclusiva do licitante o uso adequado do sistema, cabendo-lhe zelar por todas as transações efetuadas diretamente ou por seu representante.

2.4. O registro cadastral no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.

2.5. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.5.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação

**3. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.**

3.1. 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 art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

3.1.1. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema

3.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

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

3.2.2. que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

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

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

3.2.5. que estejam sob falência, concurso de credores, concordata ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

3.2.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

3.2.7. organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);

3.2.8. instituições sem fins lucrativos (parágrafo único do art. 12 da Instrução Normativa/SEGES nº 05/2017);

3.2.9. Sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017, bem como o disposto no Termo de Conciliação firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a AGU.

3.3. Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:

a) detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou

b) de autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.

3.3.1. Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 7.203, de 04 de junho de 2010);

3.4. Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão contratante.

3.5. É vedada a contratação de uma mesma empresa para dois ou mais serviços licitados, quando, por sua natureza, esses serviços exigirem a segregação de funções, tais como serviços de execução e de avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização, assegurando a possibilidade de participação de todos licitantes em ambos os itens seguindo-se a ordem de adjudicação entre eles (ou lotes/grupos) indicada no subitem seguinte.

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

3.6.1. 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.

3.6.1.1. nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo "não" impedirá o prosseguimento no certame;

3.6.1.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, 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.

3.6.2. 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;

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

3.6.4. 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;

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

3.6.6. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

3.6.7. que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

3.6.8. que cumpre os requisitos do Decreto n. 7.174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.

3.6.8.1. a assinalação do campo "não" apenas produzirá o efeito de o licitante

não ter direito ao tratamento favorecido previsto no Decreto nº 7.174, de 2010

3.7. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

#### **4. DO ENVIO DA PROPOSTA**

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. 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.

4.4. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.

4.5. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

4.5.1. valor mensal e total do item;

4.5.2. *Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência.*

4.6. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

4.7. 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, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital;

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

4.7.2. Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do art. 65 da Lei n. 8.666/93 e nos termos do art. 63, §2º da IN SEGES/MPDG n.5/2017.

4.8. A empresa é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:

4.8.1. cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;

4.8.2. cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.

4.9. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.

4.10. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

4.11. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4.12. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

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

4.14. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário);

4.14.1. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de

superfaturamento por sobre preço na execução do contrato.

## **5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

5.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações exigidas no Termo de Referência.

5.2.1. Também será desclassificada a proposta que **identifique o licitante**.

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

5.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

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

5.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

5.5. 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.

5.5.1. *O lance deverá ser ofertado pelo valor anual/total/unitário do item.*

5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

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

5.8. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 0,01 (um centavo).

5.9. 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, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.

5.10. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Gestão do Ministério da Economia;

5.10.1. Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.

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

5.12. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

5.13. 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.

5.14. 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.

5.15. O Critério de julgamento adotado será o menor preço, conforme definido neste Edital e seus anexos.

5.16. 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.

5.17. 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.

5.18. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez 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 e empresas de pequeno porte 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 8.538, de 2015.

5.19. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte 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.

5.20. 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.

5.21. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte 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.

5.22. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

5.23. Só se considera empate entre propostas iguais, não seguidas de lances. Lances equivalentes não serão considerados iguais, uma vez que a ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação.

5.23.1. Havendo 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:

5.23.1.1. prestados por empresas brasileiras;

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

5.23.1.3. prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

5.24. Persistindo o empate entre propostas, será aplicado o sorteio como critério de desempate.

5.25. Apurada a proposta final classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante para que seja obtido melhor preço, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

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

5.27. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

5.28. 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.

5.29. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

5.30. Quando aplicada a margem de preferência a que se refere o Decreto nº 7.546, de 2 de agosto de 2011, não se aplicará o desempate previsto no Decreto nº 7.174, de 2010.

## **6. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA**

6.1. 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.

6.2. A análise da exequibilidade da proposta de preços deverá ser realizada com o auxílio da Planilha de Custos e Formação de Preços, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final, conforme anexo deste Edital.

6.3. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser entregue pelo licitante e analisada pelo Pregoeiro no momento da aceitação do lance vencedor.

6.4. A inexecuibilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.

6.5. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017, que:

6.5.1. não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital;

6.5.2. contenha vício insanável ou ilegalidade;

6.5.3. não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;

6.5.4. apresentar preço final superior ao preço máximo fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

6.5.4.1. Quando o licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:

6.5.4.2. 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.

6.5.4.3. 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.

6.6. Se houver indícios de inexecuibilidade 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 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

6.7. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexecuibilidade 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.

6.8. 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.

6.9. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no "chat" prazo mínimo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta

6.9.1. 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.

6.9.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado.

6.9.3. Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.

6.9.4. O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;

6.9.5. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço proposto.

6.9.5.1. Considera-se erro no preenchimento da planilha a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, exceto para atividades de prestação de serviços previstas nos §§5º-B a 5º-E, do artigo 18, da LC 123, de 2006.

6.9.5.2. Em nenhuma hipótese poderá ser alterado o teor da proposta apresentada, seja quanto ao preço ou quaisquer outras condições que importem em modificações de seus termos originais, ressalvadas apenas as alterações absolutamente formais, destinadas a sanar evidentes erros materiais, sem nenhuma alteração do conteúdo e das condições referidas, desde que não venham a causar prejuízos aos demais licitantes;

6.10. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto

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

6.12. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para a sua continuidade.

6.13. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, 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.

6.14. Aceita a proposta classificada em primeiro lugar, o licitante deverá comprovar sua condição de habilitação, na forma determinada neste Edital.

## **7. DA HABILITAÇÃO**

7.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros.

7.1.1. SICAF;

7.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União ([www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis));

7.1.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)).

7.1.4. Lista de Inidôneos e o Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos - CADICON, mantidas pelo Tribunal de Contas da União - TCU.

7.1.4.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

7.1.4.2. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

7.1.4.3. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

7.1.5. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

7.1.6. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

7.2. Não ocorrendo inabilitação, o Pregoeiro consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores - SICAF, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto nos arts. 10, 11, 12, 13, 14, 15 e 16 da Instrução Normativa

7.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no Sicaf até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;

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

7.4. Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente por meio do sítio oficial, ou na hipótese de ela se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo de 02 (duas) horas, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação.

7.4.1. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006

7.5. Os licitantes que não estiverem com documentos de habilitação cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores - SICAF além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SEGES/MP nº 3, de 2018, deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica e à Regularidade Fiscal e trabalhista, bem como a Qualificação Econômico-Financeira, nas condições descritas adiante.

#### 7.6. **Habilitação jurídica:**

7.6.1. *no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;*

7.6.2. Em se tratando de Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br);

7.6.3. No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo registro civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte segundo determinado pelo Departamento de Registro Empresarial e Integração - DREI;

7.6.4. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

7.6.5. 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;

7.6.6. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

7.6.7. Decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

7.6.8. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

#### 7.7. **Regularidade fiscal e trabalhista**

7.7.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

7.7.2. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

7.7.3. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

7.7.4. 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;

7.7.5. 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;

7.7.6. prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

7.7.7. caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

7.7.8. *Quando se tratar da subcontratação prevista no art. 48, II, da Lei Complementar n. 123, de 2006, a licitante melhor classificada deverá, também, apresentar a documentação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e/ou empresas de pequeno porte que serão subcontratadas no decorrer da execução do contrato, ainda que exista alguma restrição, aplicando-se o prazo de regularização previsto no art. 4º, §1º do Decreto nº 8.538, de 2015.*

#### 7.8. **Qualificação Econômico-Financeira**

7.8.1. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do

licitante;

7.8.2. 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;

7.8.2.1. 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;

7.8.2.2. é admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social

7.8.3. 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

LG	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
SG	Ativo Total
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
LC	Ativo Circulante
	Passivo Circulante

7.8.4. As empresas, cadastradas ou não no SICAF no nível de qualificação econômico-financeira, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

#### 7.9. Qualificações técnicas:

7.9.1. As empresas, cadastradas ou não no SICAF no nível de qualificação técnica, *relativamente ao(s) item(ns) (ou para todos os itens)*, deverão comprovar, ainda, a qualificação técnica, por meio de:

7.9.1.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

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

7.9.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017.

7.9.4. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

7.9.5. Deverá haver a comprovação de que já executou objeto compatível, em prazo, com o objeto desta licitação, mediante a comprovação de experiência mínima de 3 (três) anos na execução de objeto semelhante ao da contratação, podendo ser aceito o somatório de atestados, não havendo obrigatoriedade de o período serem ininterruptos, conforme item 10.6 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017

7.9.6. 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, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

7.9.7. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável, caso exigida no Termo de Referência.

7.9.7.1. O atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração emitida pelo licitante em que conste, alternativamente, ou que conhece as condições locais para execução do objeto; ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assume total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante

7.10. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

7.11. Os documentos exigidos para habilitação relacionados nos subitens acima, deverão ser apresentados em meio digital pelos licitantes, por meio de funcionalidade presente no sistema (upload), no prazo de 02 (duas) horas, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico. Somente mediante autorização do Pregoeiro e em caso de indisponibilidade do sistema, será aceito o envio da documentação por meio do e-mail [previc.licitacao@previc.gov.br](mailto:previc.licitacao@previc.gov.br).

7.11.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

7.11.2. Não serão aceitos documentos com indicação de CNPJ/CPF diferentes,

salvo aqueles legalmente permitidos.

7.11.3. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

7.11.4. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

7.12. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

7.12.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação

7.13. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa equiparada, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

7.14. A não-regularização fiscal e trabalhista 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 e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

7.15. 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.

7.16. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

7.17. Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, 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 para aceitação da proposta subsequente.

7.18. O licitante provisoriamente vencedor em um item, que estiver concorrendo em outro item, ficará obrigado a comprovar os requisitos de habilitação cumulativamente, isto é, somando as exigências do item em que venceu às do item em que estiver concorrendo, e assim sucessivamente, sob pena de inabilitação, além da aplicação das sanções cabíveis.

## **8. DA PROVA DE CONCEITO**

8.1. O licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, que atender a todos os requisitos de habilitação, será convocado para realizar Prova de Conceito.

8.2. A Prova de Conceito visa à aferição da real capacidade da Solução Tecnológica ofertada pelo licitante e será realizada conforme descrito no Termo de Referência, anexo ao presente Edital.

8.3. No caso de o licitante ofertante do melhor lance não passar na Prova de Conceito, o pregoeiro convocará o próximo licitante detentor de proposta válida, obedecida a classificação na etapa de lances, até que um licitante cumpra os requisitos previstos neste Edital e no Termo de Referência e seja declarado vencedor.

## **9. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA**

9.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 02 (duas) horas/dias, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

9.1.1. ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

9.1.2. apresentar a planilha de custos e formação de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o modelo anexo a este instrumento convocatório.

9.1.3. conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

9.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso

9.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada

9.3. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

9.3.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos

9.4. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que

induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

9.5. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

## **10. DOS RECURSOS**

10.1. O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá 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.

10.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite

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

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

10.2.3. 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.

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

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

## **11. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

11.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

11.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

11.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

11.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta

11.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

11.2.2. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

## **12. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

12.1. 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.

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

## **13. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

13.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

## **14. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE**

14.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

14.2. O adjudicatário terá o prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

14.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data de seu recebimento

14.2.2. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração

14.3. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que

14.3.1. referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 8.666, de 1993;

14.3.2. a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no edital e seus anexos;

14.3.3. a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 77 e 78 da Lei nº 8.666/93 e reconhece os direitos da

Administração previstos nos artigos 79 e 80 da mesma Lei.

14.4. O prazo de vigência da contratação é de 18 (dezoito) meses prorrogável conforme previsão no instrumento contratual ou no termo de referência.

14.5. Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao SicaF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.

14.5.1. Nos casos em que houver necessidade de assinatura do instrumento de contrato, e o fornecedor não estiver inscrito no SICAF, este deverá proceder ao seu cadastramento, sem ônus, antes da contratação.

14.5.2. 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 úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos

14.6. 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.

#### **15. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL**

15.1. As regras acerca do reajustamento em sentido geral do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

#### **16. DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO**

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

#### **17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

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

#### **18. DO PAGAMENTO**

18.1. As regras acerca do pagamento pelos serviços prestados são os estabelecidos no Termo de Referência, anexo a este Edital.

#### **19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

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

19.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

19.1.2. não assinar a ata de registro de preços, quando cabível;

19.1.3. apresentar documentação falsa;

19.1.4. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

19.1.5. ensejar o retardamento da execução do objeto;

19.1.6. não mantiver a proposta;

19.1.7. cometer fraude fiscal;

19.1.8. comportar-se de modo inidôneo

19.2. 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.

19.3. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

19.3.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

19.3.2. Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

19.3.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

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

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

19.4. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções

19.5. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

19.6. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

19.7. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

19.8. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

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

19.10. 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.

19.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

19.12. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.

## **20. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

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

20.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail [previc.licitacao@previc.gov.br](mailto:previc.licitacao@previc.gov.br), ou por petição dirigida ou protocolada no endereço Setor Comercial Norte Quadra 06 Conjunto A, Ed. Venâncio 3000 (Shopping ID), Asa Norte, Cep nº 70.716-900, Brasília-DF, Coordenação-Geral de Patrimônio e Logística - CGPL.

20.3. Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até vinte e quatro horas.

20.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

20.5. 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.

20.6. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

20.7. 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.

## **21. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

21.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

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

21.4. 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.

21.5. 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.

21.6. 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.

21.7. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

21.8. 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.

21.9. 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.

21.10. 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.

21.11. 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.

21.12. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

21.13. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico [www.previc.gov.br](http://www.previc.gov.br), e também poderá ser lido e/ou obtido no endereço Setor Comercial Norte Quadra 06 Conjunto A, Ed. Venâncio 3000 (Shopping ID), Asa Norte, Cep nº 70.716-900, Brasília-DF, nos dias úteis, no horário das 8:00 horas às 18:00 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

21.14. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

- 21.14.1. Anexo I - Termo de referência;
- 21.14.2. Anexo II - Ambiente Computacional;
- 21.14.3. Anexo III - Tabela de Serviços;
- 21.14.4. Anexo IV - Modelos de Ordens de serviço do tipo rotineira;
- 21.14.5. Anexo V - Modelos de Ordens de serviço do tipo projeto;
- 21.14.6. Anexo VI - Prova de Conceito - Sistema de Gestão de Informação;
- 21.14.7. Anexo VII - Nível Mínimo de Serviços;
- 21.14.8. Anexo VIII - Termo de Vistoria;
- 21.14.9. Anexo IX - Modelo de Declaração de recusa de vistoria;
- 21.14.10. Anexo X - Modelo de Relatório Gerencial Mensal de Serviço;
- 21.14.11. Anexo XI - Termo de Sigilo e Responsabilidade;
- 21.14.12. Anexo XII - Sistema de Gestão de Atendimento; e
- 21.14.13. Anexo XIII - Minuta de Contrato.



Documento assinado eletronicamente por **ANCHIETA SOARES DE SOUZA, Coordenador(a)**, em 06/11/2019, às 15:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.previc.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.previc.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0248253** e o código CRC **0BEBDA97**.

## ANEXOS AO EDITAL

### ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1. OBJETO

1.1. 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, de acordo com a planilha abaixo:

Item	Descrição dos Serviços	Quantidade de UST para 12 meses	Quantidade de UST para 18 meses	Quantidade de UST para 60 meses
01	Serviços de Suporte Tecnológico ao Ambiente Computacional da PREVIC - Rotineiro	58.270	87.405	291.349
	Projeto	5.353	8.030	26.766
<b>Total</b>		<b>63.623</b>	<b>95.435</b>	<b>318.115</b>

1.2. 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.

1.3. Os serviços serão categorizados conforme quadro abaixo:

Tipos de Serviço Prestados	
TIPO	DESCRIÇÃO
Rotineiro	Tarefas periódica previamente definidas para execução. Englobam atividades intrínsecas a continuidade e disponibilidade dos ambientes de TI, mantendo a característica proativa na prestação dos serviços, execução continuada (mensal).
Projeto	Tarefas requisitadas a qualquer tempo, sem periodicidade de execução definida, sendo realizadas de forma planejada, com início e término preestabelecido. Tem por finalidade atender as necessidades de estudos, projetos e planos da PREVIC, garantindo que questões eventuais, que precisem de análises mais avançadas, relacionadas ao funcionamento da infraestrutura de rede sejam atendidas pela CONTRATADA.

1.4. O modelo proposto por este documento é semelhante ao que já é adotado atualmente na PREVIC.

#### 1.5. JUSTIFICATIVA PARA QUANTIDADE ESTIMA DE UST

1.5.1. A quantidade de UST foi estimada com base em estudo realizado pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - CGTI da PREVIC, que considerou o número de UST utilizadas nos últimos 12 meses no contrato n.º. 09/2015.

1.5.2. Número de UST dos últimos 12 meses foi de 70.692,33, que foram executados dessa forma:

ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	jan/19
6.049,72	5.705,56	6.420,08	7.768,00	8.406,40	6.969,68
fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19
5.936,80	5.679,16	6.508,84	4.508,01	3.087,96	3.652,12

1.5.3. Abaixo, a proporção da utilização de UST nos últimos 12 meses.

Tipo de Serviço	UST	Proporção
Rotina	64.744,33	89,46%
Projeto	5.948,00	8,22%
<b>TOTAL</b>	<b>70.692,33</b>	<b>100%</b>

1.5.4. Tendo em vista o referencial orçamentário para o exercício financeiro de 2020, que já está limitado em R\$ 2.160.905,00 (dois milhões, cento e sessenta mil e novecentos e cinco reais), para a execução de serviços de infraestrutura de TI e com a incerteza dos valores referenciais da UST que serão definidos no processo licitatório, a PREVIC irá reduzir a quantidade de USTs para os serviços de infraestrutura em 10% (dez por cento), em relação à média de UST apuradas nos últimos 12 meses de contrato dessa natureza. Dessa forma, segue projeção de consumo de USTs.

TIPO	UST MESES 12	QUANTIDADE DE UST 12 meses (- 10%)	Media Mensal	Previsão Linear 18 MESES	Previsão Linear 60 MESES
Rotineiro	64.744,33	58.270	4.856	87.405	291.349
Projeto	5.948,00	5.353	446	8.030	26.766
<b>TOTAL</b>	<b>70.692,33</b>	<b>63.623</b>	<b>5.302</b>	<b>95.435</b>	<b>318.115</b>

## 2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

### 2.1. MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1.1. 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 300 pessoas, entre servidores e colaboradores.

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

2.1.3. A Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI) possui três servidores da área de Tecnologia da Informação, um cedido de outra área, além de um servidor da área administrativa e seu Coordenador-Geral. Esses servidores 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.

2.1.4. 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.

2.1.5. 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, consequentemente, 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.

2.1.6. 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.

## 3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.0.1. 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 2017/2020 da PREVIC, em especial com o objetivo estratégico "Intensificar uso de tecnologia nos processos de trabalho e de supervisão".

3.0.2. A contratação ainda se enquadra nas necessidades elencadas pelo PDTI vigente, atendendo em especial à necessidade N55 - Manter infraestrutura de Tecnologia da Informação.

#### **4. RESULTADOS ESPERADOS**

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

4.0.2. 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;

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

4.0.4. 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;

4.0.5. 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;

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

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

#### **5. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

5.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência são considerados COMUNS, conforme disposição da Lei nº 10.520/2002, pois seus padrões de desempenho e qualidade estão objetivamente aqui definidos, por meio de especificações usuais no mercado.

5.2. Serviços especializados de forma continuada na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo o atendimento e suporte a usuários, suporte especializado à infraestrutura da PREVIC, implantação dos processos de gerenciamento de TI em função das melhores práticas de TI são oferecidos e prestados habitualmente, encontrando ampla disponibilidade no mercado, além de ser passível de padronização, sem possuir quaisquer especificações não usuais, que pudessem restringir a ampla competição.

5.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados das CONTRATADA e a PREVIC, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

#### **6. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO**

6.1. DA MÉTRICA DE SUPORTE TÉCNICO DE TI (UST) - Justificativa para Escolha.

6.1.1. 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.

6.1.2. 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.

6.1.3. 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.

6.1.4. 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.

6.1.5. A utilização da UST unida às especificações predeterminadas 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.

6.1.6. 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.

6.1.7. 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.

6.1.8. Por fim, a escolha da UST como unidade de métrica atende ao disposto na Instrução Normativa nº. 05/2017, de 26 de maio de 2017 e Súmula 269 do TCU, conforme textos abaixo:

*Art. 39. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual são o conjunto de ações que tem por objetivo **aferrir o cumprimento dos resultados** previstos pela Administração para os serviços contratados, (...), com vista a assegurar o cumprimento das cláusulas avençadas e a solução de problemas relativos ao objeto.*

*[...]*

*II - Fiscalização Técnica: é o acompanhamento com o objetivo de **avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no ato convocatório**, para efeito de pagamento conforme o resultado, podendo ser auxiliado pela fiscalização de que trata o inciso V deste artigo;*

*[...]*

*Art. 45. Após a assinatura do contrato, sempre que a natureza da prestação dos serviços exigir, o órgão ou entidade deverá promover reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do **método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis**, dentre outros.*

*[...]*

*§ 2º O órgão ou entidade contratante deverá realizar reuniões periódicas com o preposto, de modo a **garantir a qualidade da execução e os resultados previstos para a prestação dos serviços**.*

#### **Súmula 269 TCU**

*Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a **resultados ou ao atendimento de níveis de serviço**, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos. (g.n.)*

## 6.2. DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.2.1. 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.

6.2.2. 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.

6.2.3. 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.

6.2.4. 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 V do Termo de Referência.

6.2.5. O montante total de UST estimado para a prestação dos serviços reflete o limite de atendimento à PREVIC em um período de 18 meses, a contar da data de início da execução contratual.

6.2.6. 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.

6.2.7. 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.

Tabela de Complexidade			
Complexidade	Sigla	Definição das Atividades	Equivalência
		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	

Baixa	B	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 chamados para a origem quando estes forem fechados inadequadamente.	1 UST
Intermediária	I	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 a base de conhecimento e executar os procedimentos de atendimento de primeiro nível; 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.	2 UST
Mediana	M	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 a documentação de procedimentos para o ambiente computacional da autarquia.	4 UST
Alta	A	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.	6 UST
Especialista	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.	8 UST

### 6.3. DETALHAMENTO DO OBJETO

6.4. 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.

6.5. 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.

6.6. 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 abaixo:

#### 6.7. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO DE 1º NÍVEL

6.8. A PREVIC não possui e não pretende ter o serviço terceirizado de suporte técnico de 1º nível. Hoje os próprios usuários abrem chamado na ferramenta ITSM e uma equipe interna própria da PREVIC realiza o primeiro atendimento e, quando necessário, passa para o 2º nível de atendimento.

#### 6.9. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL

6.9.1. Consiste na prestação de atendimento presencial ("in loco") aos usuários de TIC lotados no Edifício Sede da PREVIC em Brasília - DF.

6.9.2. O serviço prestado nas representações regionais da PREVIC serão apenas relacionados a atendimento de suporte de 2º nível e sempre de forma remota. Não haverá prestação de serviço *in loco* nas representações regionais da PREVIC.

6.9.3. O atendimento local visa a solução de incidentes, e atendimento de solicitações de atendimento, recebidos pelos sistema de chamados (ITSM) da CONTRATANTE.

6.9.4. Para os equipamentos que não estiverem instalados em localidades previstas para receberem os atendimentos de 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 ou disponibilização do equipamento na localidade prevista para atendimento.

6.9.5. 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. As soluções providas pelo suporte técnico de 2º nível deverão ser registradas na ferramenta ITSM da CONTRATANTE, para inclusão na base de conhecimento, permitindo maior eficiência no atendimento de 2º nível, com atualização e manutenção contínua de informações, respostas e soluções de incidentes.

6.9.6. 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 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 entrar em contato com o Gestor do Contrato da CONTRATANTE, para que informe a situação referente ao equipamento em garantia para quem de direito, para que este tome devidas ações em relação à garantia do equipamento.

6.10. DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES DO SUPORTE DE 2º NÍVEL

6.10.1. 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:

- 6.10.1.1. Intervenção e manutenção remota mediante a autorização do usuário;
- 6.10.1.2. Substituição e remanejamentos de módulos e equipamentos;
- 6.10.1.3. Instalação e configuração de softwares em microcomputadores de usuários da PREVIC;
- 6.10.1.4. Geração de imagens (backup) de sistemas operacionais;
- 6.10.1.5. Manutenção preventiva de microcomputadores, incluindo:
- 6.10.1.6. Verificar se a nomenclatura das estações e impressoras está de acordo com os padrões adotados na PREVIC;
- 6.10.1.7. Verificar se os grupos padrões estejam dentro do grupo administradores;
- 6.10.1.8. Reportar à PREVIC qualquer inconformidade identificada na estação de trabalho em atendimento;
- 6.10.1.9. Verificar se a ferramenta antivírus está instalado e atualizado;
- 6.10.1.10. Adicionar estações ao domínio de rede;
- 6.10.1.11. Verificar se o pacote padrão de software adotado pela PREVIC está instalado e atualizado.

6.11. PERFIL PROFISSIONAL E QUALIFICAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA DA EQUIPE DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE SUPORTE DE 2º NÍVEL

6.11.1. 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:

6.11.1.1. **Supervisor:** E 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;

6.11.1.2. **Técnico de Suporte:** E 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"> <li>- Curso Superior completo na área de informática;</li> <li>- Três anos de experiência em atividades de coordenação técnica de equipes de suporte técnico;</li> <li>- Possuir Certificação ITIL® v3 Foundations;</li> <li>- Certificação ISO 27.002;</li> <li>- Conhecimento técnico em ambiente Windows e Microsoft Office;</li> <li>- Conhecimento técnico do ambiente Internet e Intranet,</li> <li>- Conhecimento de rede de computadores em nível avançado;</li> <li>- Conhecimento em redes de computadores, com e sem fio, protocolo TCP/IP, criptografia e segurança de redes;</li> <li>- Conhecimento em Serviços de Diretórios Active Directory, serviços DNS/WINS, DHCP e IAS;</li> <li>- Conhecimento em solução de e-mail corporativo Microsoft Exchange.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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);</li> <li>- Três anos de experiência em atividades de suporte técnico em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório;</li> <li>- Possuir Certificação ITIL® v3 Foundations;</li> <li>- Conhecimento técnico em ambiente Windows e Microsoft Office;</li> <li>- Domínio avançado em manutenção e configuração de ambientes Microsoft Windows 7/8/10 (plataformas 32 e 64 bits);</li> <li>- Conhecimento técnico do ambiente Internet e Intranet,</li> <li>- Conhecimento de manutenção de hardware (desktops e notebooks) em nível avançado;</li> </ul>

Técnico de Suporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhecimento de rede de computadores em nível avançado;</li> <li>- Experiência em ambiente de rede local Windows,</li> <li>- Conhecimento em redes de computadores, com e sem fio, protocolo TCP/IP, criptografia e segurança de redes;</li> <li>- Conhecimento em Serviços de Diretórios Active Directory, serviços DNS/WINS, DHCP e IAS;</li> <li>- Experiência no trato de softwares de correio eletrônico, antivírus, etc.;</li> <li>- Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares ou produtos em estações de trabalho;</li> <li>- Domínio das atividades de instalação, configuração e troca de insumos de impressoras, scanners, plotters, etc.;</li> <li>- Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, etc.;</li> <li>- Possuir a certificação Microsoft MCSA Windows 10;</li> <li>- Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;</li> <li>- Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;</li> <li>- Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;</li> <li>- Capacidade de engajamento à missão e diretrizes de atendimento.</li> </ul>
--------------------	--

#### 6.12. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO DE 3º NÍVEL

6.12.1. 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:

6.12.1.1. a) Administração dos ambientes de banco de dados, sistemas operacionais, redes, segurança, colaboração e mensageria, Workflow, Business Intelligence, sistemas corporativos e virtualização;

6.12.1.2. b) Análise proativa da infraestrutura do ambiente tecnológico da PREVIC, visando que erros detectados que não puderam ser resolvidos no 2º nível de atendimento, recebidos pelos canais de interação disponibilizados pela CONTRATANTE, sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.

#### 6.13. DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES DO SUPORTE DE 3º NÍVEL

6.13.1. 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:

##### 6.13.2. PERFIL ANALISTA DE REDE E COMUNICAÇÃO:

6.13.2.1. Atender os chamados de 3º nível que envolvam a sua área de atuação;

6.13.2.2. Elaborar relatórios sobre o ambiente de rede, incluindo relatório de erros, de desempenho e de atividades;

6.13.2.3. Elaborar e revisar documentos operacionais, gerenciais e de desempenho;

6.13.2.4. Instalar de softwares de baixa, média e alta complexidade;

6.13.2.5. Gerenciar rede de armazenamento SAN;

6.13.2.6. Gerenciar rede local e rede Wi-Fi;

6.13.2.7. Monitorar a disponibilidade de servidores e serviços de rede;

6.13.3. Configurar e gerenciar switches ethernet e de pontos de acesso de redes sem fio;

6.13.3.1. Identificar e relatar atualizações e correções tecnológicas;

6.13.3.2. Manter o banco de dados de configuração atualizado, permitindo controle sobre os ativos de infraestrutura de TI;

6.13.3.3. Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto com a área responsável ou com empresas terceiras;

6.13.3.4. Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;

6.13.3.5. Aplicar eventuais correções autorizadas pelo Gestor do Contrato;

6.13.3.6. Instalar os ativos de redes no datacenter e nas salas de comunicação do edifício sede da PREVIC.

6.13.3.7. Todas as atividades acima relacionadas devem ser prestadas tanto no ambiente interno da CONTRATANTE quanto em ambientes de Hosting e/ou nuvem.

##### 6.13.4. PERFIL ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS:

6.13.4.1. Atender os chamados de 3º nível que envolvam a sua área de atuação;

6.13.4.2. Elaborar relatórios sobre o ambiente de banco de dados, incluindo relatório de erros, de desempenho e de atividades;

6.13.4.3. Elaborar e revisar de documentos operacionais, gerenciais e de desempenho;

6.13.4.4. Instalar softwares de baixa, média e alta complexidade;

6.13.4.5. Gerenciar a ferramenta Integration Services da Microsoft;

6.13.4.6. Gerenciar bando de dados em Cluster;

6.13.4.7. Monitorar disponibilidade do SGBDs e de serviços que dependam de seu bom funcionamento;

6.13.4.8. Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto com a área responsável ou com empresas terceiras;

- 6.13.4.9. Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;
- 6.13.4.10. Identificar e relatar atualizações e correções tecnológicas;
- 6.13.4.11. Aplicar eventuais correções autorizadas pelo fiscal requisitante;
- 6.13.4.12. Criar Scripts de automação e de monitoração dos servidores;
- 6.13.4.13. Administrar a utilização de recursos dos servidores de banco de dados;
- 6.13.4.14. Realizar exportação/importação de dados conforme solicitado pelo fiscal requisitante ou gestor do contrato;
- 6.13.4.15. Criar usuários e grupos e administrar perfis de acesso;
- 6.13.4.16. Criar e executar consultas personalizadas quando solicitado;
- 6.13.4.17. Atualizar modelos de dados;
- 6.13.4.18. Instalar, configurar e realizar manutenção de bases de dados;
- 6.13.4.19. Criar rotinas de backup e restore de informações.
- 6.13.4.20. Realizar backup e restore de base de dados, conforme solicitação da CONTRATANTE;

6.13.4.21. Todas as atividades acima relacionadas devem ser prestadas tanto no ambiente interno da CONTRATANTE quanto em ambientes de Hosting e/ou nuvem.

**6.13.5. PERFIL ANALISTA DE SUPORTE WINDOWS:**

- 6.13.5.1. Atender os chamados de 3º nível que envolvam a sua área de atuação;
- 6.13.5.2. Elaborar relatórios sobre o ambiente Windows, incluindo relatório de erros, de desempenho e de atividades;
- 6.13.5.3. Elaborar e revisar documentos operacionais, gerenciais e de desempenho;
- 6.13.5.4. Instalar softwares de baixa, média e alta complexidade;
- 6.13.5.5. Instalar novos servidores físicos e virtuais;
- 6.13.5.6. A Criar templates do sistema operacional;
- 6.13.5.7. Monitorar disponibilidade dos servidores de rede e de serviços vinculados;
- 6.13.5.8. Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto com a área responsável ou com empresas terceiras;
- 6.13.5.9. Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;
- 6.13.5.10. Identificar e relatar atualizações e correções tecnológicas;
- 6.13.5.11. Aplicar eventuais correções autorizadas pelo Gestor do Contrato;
- 6.13.5.12. Criar Scripts de automação e de monitoração dos servidores;
- 6.13.5.13. Administrar a utilização de recursos dos servidores;
- 6.13.5.14. Atuar no gerenciamento da plataforma Windows Server e na administração de domínio de rede;
- 6.13.5.15. Monitorar e manter a disponibilidade da solução de videoconferência da PREVIC (atualmente SKYPE for Business);
- 6.13.5.16. Criação e manutenção de políticas de grupos;
- 6.13.5.17. Implantação e gerenciamento de serviços do Windows;
- 6.13.5.18. Implantação e gerenciamento do System Center 2012, 2016 ou superior;
- 6.13.5.19. Atuar na operação de servidores de aplicação Internet Information Services - IIS.
- 6.13.5.20. Todas as atividades acima relacionadas devem ser prestadas tanto no ambiente interno da CONTRATANTE quanto em ambientes de Hosting e/ou nuvem.

**6.13.6. PERFIL ANALISTA DE SUPORTE LINUX:**

- 6.13.6.1. Atender os chamados de 3º nível que envolvam a sua área de atuação;
- 6.13.6.2. Elaborar relatórios sobre o ambiente Linux, incluindo relatório de erros, de desempenho e de atividades;
- 6.13.6.3. Elaborar e revisar de documentos operacionais, gerenciais e de desempenho;
- 6.13.6.4. Instalar softwares de baixa, média e alta complexidade;
- 6.13.6.5. Instalar novos servidores físicos e virtuais;
- 6.13.6.6. Criar templates do sistema operacional;
- 6.13.6.7. Monitorar a disponibilidade dos servidores de rede e de serviços vinculados;
- 6.13.6.8. Utilizar corretamente a funcionalidade SELinux;
- 6.13.6.9. Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto com a área responsável ou com empresas terceiras;
- 6.13.6.10. Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;
- 6.13.6.11. Identificar e relatar atualizações e correções tecnológicas;
- 6.13.6.12. Aplicar eventuais correções autorizadas pelo Gestor do Contrato;
- 6.13.6.13. A Criar Scripts de automação e de monitoração dos servidores;
- 6.13.6.14. Administrar a utilização de recursos dos servidores;
- 6.13.6.15. Analisar e busar correções para falhas no Site da CONTRATANTE;
- 6.13.6.16. Atuar na operação de servidores de aplicação Apache, JBoss, ou outros que foram adotados pela CONTRATANTE.
- 6.13.6.17. Todas as atividades acima relacionadas devem ser prestadas tanto no ambiente interno da CONTRATANTE quanto em ambientes de Hosting e/ou nuvem.

**6.13.7. PERFIL ANALISTA DE VIRTUALIZAÇÃO:**

- 6.13.7.1. Atender os chamados de 3º nível que envolvam a sua área de atuação;
- 6.13.7.2. Instalar, configurar e gerenciar a solução de virtualização HyperV e demais tecnologias aplicadas a essa solução;
- 6.13.7.3. Elaborar relatórios sobre o ambiente de virtualização, incluindo relatórios de erros, de desempenho, , disponibilidade, nível de utilização e de atividades;
- 6.13.7.4. Elaborar e revisar de documentos operacionais, gerenciais e de desempenho;
- 6.13.7.5. Instalar softwares de baixa, média e alta complexidade;
- 6.13.7.6. Instalar novos servidores físicos e virtuais;
- 6.13.7.7. Criar templates do sistema operacional;
- 6.13.7.8. Mover máquinas virtuais quando solicitado pelo CONTRATANTE, mesmo ente cluster distintos;
- 6.13.7.9. Monitorar disponibilidade dos servidores de rede e de serviços vinculados;
- 6.13.7.10. Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto com a área responsável ou com empresas terceiras;
- 6.13.7.11. Gerenciamento de virtualização de aplicações em containers utilizando tecnologias como Kubernetes, Docker e integração com Openshift.
- 6.13.7.12. Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;
- 6.13.7.13. Identificar e relatar atualizações e correções tecnológicas;
- 6.13.7.14. Aplicar eventuais correções autorizadas pelo fiscal requisitante;
- 6.13.7.15. Criar Scripts de automação e de monitoração dos servidores;
- 6.13.7.16. Administrar a utilização de recursos dos servidores;
- 6.13.7.17. Executar testes de chaveamento de cluster.
- 6.13.7.18. Todas as atividades acima relacionadas devem ser prestadas tanto no ambiente interno da CONTRATANTE quanto em ambientes de Hosting e/ou nuvem.

**6.13.8. PERFIL ANALISTA DE WORKFLOW:**

- 6.13.8.1. Atender os chamados de 3º nível que envolvam a sua área de atuação;
- 6.13.8.2. Instalar e configurar a ferramenta de workflow da CONTRATANTE (MS Sharepoint 2013 e 2016);
- 6.13.8.3. Duplicar e separar sites em diferentes *content databases*;
- 6.13.8.4. Migrar base SQL Server de um site para outro;
- 6.13.8.5. Realizar modelagem de dados, com objetivo de estudar e implementar workflows de acordo com as regras de negócio;
- 6.13.8.6. Criar novos fluxos e sites, conforme demanda da área de negócio;
- 6.13.8.7. Manter a intranet em funcionamento e atualizar versão do ambiente, quando disponível (MS Sharepoint 2013 e 2016);
- 6.13.8.8. Realizar Backup e restore da base de dados da aplicação do ambiente;
- 6.13.8.9. Monitorar disponibilidade do ambiente de workflow;
- 6.13.8.10. Solucionar problemas técnicos, tanto na infraestrutura quanto na ferramenta de workflow;
- 6.13.8.11. Elaborar e atualizar manuais técnicos da ferramenta;
- 6.13.8.12. Todas as atividades acima relacionadas devem ser prestadas tanto no ambiente interno da CONTRATANTE quanto em ambientes de Hosting e/ou nuvem.

**6.13.9. PERFIL ANALISTA DE SEGURANÇA:**

- 6.13.9.1. Atender os chamados de 3º nível que envolvam a sua área de atuação;
- 6.13.9.2. Instalar e configurar novos servidores e appliances, físicos e virtuais;
- 6.13.9.3. Auxiliar no desenvolvimento de normas de segurança institucionais e garantir que esteja sendo aplicadas de acordo com o escopo;
- 6.13.9.4. Operar políticas de segurança para as estações de trabalho e servidores;
- 6.13.9.5. Instalar softwares de baixa, média e alta complexidade relativos à proteção e segurança de ativos de TI;
- 6.13.9.6. Monitorar segurança de servidores de rede e serviços;
- 6.13.9.7. Monitorar a rede de modo a identificar programas, ou atitudes maliciosas ou atividades suspeitas que possam comprometer a segurança institucional;
- 6.13.9.8. Monitorar e gerir a solução AntiSpam da CONTRATANTE, de modo a identificar E-mails ou atitudes maliciosas ou atividades suspeitas que possam comprometer a segurança institucional, utilizando, quando necessários de técnicas holísticas e Expressões Regulares;
- 6.13.9.9. Elaborar relatórios de erros, desempenho e atividade;
- 6.13.9.10. Elaborar relatórios relacionados à segurança da informação, incluindo relatórios solicitados sob demanda pela CONTRATANTE;
- 6.13.9.11. Criar documentos operacionais, gerenciais e de desempenho;
- 6.13.9.12. Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto com a área responsável ou com empresas terceiras;
- 6.13.9.13. Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;
- 6.13.9.14. Identificar e relatar atualizações de segurança e correções

tecnológicas que possam comprometer a segurança institucional;

6.13.9.15. Aplicar eventuais correções autorizadas pelo fiscal requisitante;

6.13.9.16. Criar scripts de automação e de monitoração dos servidores;

6.13.9.17. Garantir que estações de trabalho e servidores estejam sempre com softwares atualizados, bem como, rodando a solução de antivírus;

6.13.9.18. Gerenciar softwares e equipamentos de segurança fornecidos pelo cliente, como Proxies, Firewalls, IDS, IPS, Antispam (e todo o conjunto de ferramentas complementares) e outros;

6.13.9.19. Realizar testes de penetração no ambiente de modo a descobrir falhas nos sistemas;

6.13.9.20. Avaliar segurança de aplicações criadas e publicadas na instituição como sistemas via Web;

6.13.9.21. Administrar a utilização de recursos dos equipamentos utilizados para garantir a segurança do cliente;

6.13.9.22. Outras atividades correlatas à segurança do ambiente interno da CONTRATANTE;

6.13.9.23. Todas as atividades acima relacionadas devem ser prestadas tanto no ambiente interno da CONTRATANTE quanto em ambientes de Hosting e/ou nuvem.

#### 6.13.10. **PERFIL BI**

6.13.10.1. Atender os chamados de 3º nível que envolvam a sua área de atuação;

6.13.10.2. Realizar coleta e análise de dados;

6.13.10.3. Realizar tarefas e modelagem baseado em BIG DATA;

6.13.10.4. Elaboração de redes neurais de dados;

6.13.10.5. Realizar o processo de ETL (Extração, Tratamento e Carga) de dados e persistir esses dados nos Bancos de dados internos da PREVIC.

6.13.10.6. Manipular aplicações de Business Intelligence, para desenvolvimento de relatórios e dashboards;

6.13.10.7. Conhecimento nas ferramentas Visual Studio, Integration Services e Reporting Services;

6.13.10.8. Realizar a montagem, configuração e manutenção de ambientes de BI tais como Data Warehouse, Data Marts, Cubo e Hiper cubo;

6.13.10.9. Elaboração, criação, adaptação e manutenção de Grafos;

6.13.10.10. Todas as atividades acima relacionadas devem ser prestadas tanto no ambiente interno da CONTRATANTE quanto em ambientes de Hosting e/ou nuvem.

#### 6.13.11. **PERFIL DE MENSAGERIA**

6.13.11.1. Atender os chamados de 3º nível que envolvam a sua área de atuação;

6.13.11.2. Realizar configurações na aplicação de mensageria visando manter um bom funcionamento da ferramenta de acordo com as diretrizes do cliente;

6.13.11.3. Realizar diagnóstico de erros analisando as ocorrências na ferramenta com objetivo de corrigi-los;

6.13.11.4. Administrar caixas de correio, contas e grupos de usuário na solução utilizada visando atender o fluxo de e-mail definido pelo cliente;

6.13.11.5. Averiguar a saúde do ambiente por meio de testes e eventos com objetivo de identificar erros e propor melhorias;

6.13.11.6. Elaborar relatórios conforme dados observados e extraídos da ferramenta para reportar ao cliente;

6.13.11.7. Realizar readequações na solução de mensageria visando manter a integridade dos dados e disponibilidade dos servidores;

6.13.11.8. Monitorar e manter a disponibilidade da solução de videoconferência da PREVIC (atualmente SKYPE for Business);

6.13.11.9. Implementar solução de mensageria de acordo com demanda do cliente visando prover e manter a comunicação entre destinatários;

6.13.11.10. Criar regras e políticas de transporte de e-mail na ferramenta de mensageria com a finalidade de seguir o padrão estabelecido.

6.13.11.11. Todas as atividades acima relacionadas devem ser prestadas tanto no ambiente interno da CONTRATANTE quanto em ambientes de Hosting e/ou nuvem.

#### 6.14. **PERFIL PROFISSIONAL E QUALIFICAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA DA EQUIPE DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE SUPORTE DE 3º NÍVEL**

PERFIL	QUALIFICAÇÃO MÍNIMA
Analista de Rede e Comunicação	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ensino superior completo na área de tecnologia da informação;</li><li>- No mínimo três anos de experiência em administração de redes;</li><li>- Conhecimento avançado sobre sistema operacional Windows Server (versões 2012 ou superior) e sistema operacional Linux;</li><li>- Conhecimento avançado em gestão da solução SKYPE for Business 2015;</li><li>- Possuir no mínimo certificações ITIL e CCNA.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ensino Superior completo na área de tecnologia da informação;</li><li>- Experiência mínima de três anos na administração de bancos de dados MS SQL Server (versão 2008 e superior);</li></ul>

Administrador de Banco de Dados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiência com operação de banco de dados PostgreSQL (versão 8 ou superior) e MySQL (versão 5.3 ou superior);</li> <li>- Conhecimento básico sobre operação de banco de dados Oracle, Sunopsis, e sistemas operacionais Windows e Linux;</li> <li>- Experiência no uso de recursos de ODI e de ferramentas de ETL, Integration Services, Visual Studio, SQL Server e Power BI ;</li> <li>- Possuir certificação ITIL e Microsoft SQL Server.</li> </ul>
Analista de Suporte Linux	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ensino Superior completo na área de tecnologia da informação;</li> <li>- Experiência com sistema operacional Linux, distribuições Ubuntu, Debian, CentOS/Red Hat, plataforma JAVA; TomCat/JBoss), servidor web Apache, linguagem de programação PHP, software de virtualização Hyper-V;</li> <li>- Experiência com Plone CMS;</li> <li>- Certificação ITIL e LPIC 2 (Linux Professional Institute Certificate).</li> </ul>
Analista de Suporte Windows	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ensino Superior completo na área de tecnologia da informação;</li> <li>- Experiência mínima de três anos na administração de ambiente operacional Microsoft Windows Server (versão 2008 ou superior), serviços DHCP, DNS, WINS, Microsoft Exchange, VPN, Project Server, Share Point, WSUS, WDS e IIS. Linguagens Vbscript e Powershell;</li> <li>- Experiência mínima de três anos com MS System Center;</li> <li>- Experiência em administração de rede de armazenamento SAN (Storage Area Network) e NAS (Network-Attached Storage);</li> <li>- Possuir certificações MCSE (Microsoft Certified Systems Engineer), e ITIL.</li> </ul>
Analista de WorkFlow	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ensino Superior completo na área de tecnologia da informação;</li> <li>- Experiência mínima de três anos na administração de Sharepoint, Project Server, criação de fluxos, criação de sites em Sharepoint;</li> <li>- Possuir certificações MCSE (Microsoft Certified Systems Engineer), e ITIL.</li> </ul>
Analista de Business Intelligence	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ensino Superior completo na área de tecnologia da informação;</li> <li>- Experiência comprovada de 3 (três) anos com atividades de Integração de Dados, tais como uso da ferramenta Power BI, MS Integration Service;</li> <li>- Experiência em configuração e manutenção de ambiente - Data Warehouse, Data Marts, Cubo e Hypercubo.</li> </ul>
Analista de Virtualização	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ensino Superior completo na área de tecnologia da informação;</li> <li>- Experiência na operação e administração de ferramentas de virtualização Hyper-V e VMWare, sistema operacional Windows Server 2008 ou superior, sistema operacional Linux;</li> <li>- Certificação ITIL;</li> <li>- Experiência com a utilização de Container e Docker.</li> </ul>
Analista de Mensageria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ensino Superior completo na área de tecnologia da informação;</li> <li>Experiência na operação e administração do sistema operacional Windows Server 2008 ou superior,</li> <li>- Experiência na operação e administração de ferramenta MS Exchange 2016 ou superior;</li> <li>- Conhecimento da linguagem PowerShell.</li> </ul>
Analista de Segurança	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ensino Superior completo na área de tecnologia da informação;</li> <li>- Certificação ISO-27001, ISO-27002 e ITIL;</li> <li>- Experiência sistema operacional Linux, sistema operacional Windows Server 2008 ou superior, conhecimento em gestão de Firewalls, sistemas IPS e IDS, software Honeypot ou similar, servidor proxy Squid, Microsoft Group Policy Management, edição de ACL's com SELinux;</li> <li>- Conhecimento com a solução AntiSpam da CONTRATANTE (MailScanner, MailWatch, Apache,</li> </ul>

PHP, MAriaDB, PYPolicyd-SPF, Postfix, SpamAssassin e Clamav).;

- Conhecimento de Expressões Regulares.

6.15. Para comprovar o perfil técnico e a qualificação mínima, a CONTRATADA deverá apresentar Certificados de cursos realizados por seus funcionários e atestados de capacidade técnica quando se tratar de solução que tenha dificuldade de encontrar cursos regulares para certificação, que serão analisados pela equipe técnica da CONTRATANTE, e poderão ou não aceitar.

6.16. A experiência profissional deve ser comprovada por meio de demonstração de tempo de trabalho em carteira de trabalho assinada na área de atuação ou por Atestado de Capacidade Técnica (com firma reconhecida) emitido por órgão ou empresa onde o funcionário tenha trabalhado.

6.17. Esses Certificados e Atestados devem ser apresentados na fase de planejamento da execução do contrato.

#### 6.18. SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS

6.18.1. A PREVIC possui ferramenta de Gestão de Serviços (**Citsmart ITSM Enterprise 8.0.1.5**). A Contratante poderá manter a solução atual, caso tenha conhecimento da operação desta solução a ser demonstrado por intermédio de Teste de Proficiência, ou ofertar outra solução similar. Em ambos os casos a CONTRATADA será responsável pelo fornecimento, implantação, configuração, customização, parametrização, suporte (incluindo atualização de versão) e garantia da solução de gerenciamento de serviços de TI sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE. A CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato para disponibilizar a solução com todos os dados necessários para sua operacionalização.

6.18.2. A empresa contratada, se não for dar continuidade à ferramenta atualmente utilizada na PREVIC, fornecerá um Sistema de Gestão de Serviços, que deverá estar em sua última versão, que por sua vez deverá ser certificada por órgão credenciado da APM Group na categoria "Endorsed Software Tools" (<https://www.axelos.com/licensing/itil-software-scheme/endorsed-software-tools>) ou "PinkVERIFY™ Toolsets" (<https://pinkelephant.com/en-us/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>) da Pink Elephant pelo menos nos seguintes processos:

- 6.18.2.1. Gerenciamento de Portfólio;
- 6.18.2.2. Gerenciamento de Catálogo de Serviços;
- 6.18.2.3. Gerenciamento de Nível de Serviços;
- 6.18.2.4. Gerenciamento de Incidente;
- 6.18.2.5. Cumprimento de Requisição;
- 6.18.2.6. Gerenciamento de Problema;
- 6.18.2.7. Gerenciamento do Conhecimento;
- 6.18.2.8. Gerenciamento de Mudança;
- 6.18.2.9. Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço;
- 6.18.2.10. Gerenciamento de Liberação e Implantação.

6.18.3. O motivo da exigência da certificação Pink Elephant é atestar a conformidade do Sistema de Gestão de Service Desk com a especificação padrão da Biblioteca ITIL, conforme permite Acórdão nº 144/2008 do TCU:

Justificativa: "... é válido que se exija certificação emitida pela Pink Elephant, uma vez que se trata de organização que é referência mundial em capacitação ITIL, o que não configura restrição ao processo competitivo, mas um instrumento necessário para que a Administração efetive o adequado atendimento de suas necessidades, uma vez que o programa PinkVerify é mundialmente considerado como adequado à certificação que avalia as ferramentas que suportam as necessidades de definições e fluxos de trabalho dos processos de gerenciamento de TI." Ata nº 3 do TCU, de 13 de fevereiro de 2008. **Acórdão TCU nº 144/2008**.

6.18.4. A solução a ser implantada deverá permitir a automatização dos processos organizacionais da PREVIC, permitindo a gestão de todas as demandas e o acompanhamento dos níveis mínimos de serviço (NMS).

6.18.5. A CONTRATADA deverá contemplar o uso dessa solução para toda equipe interna de TI do PREVIC, contemplando os perfis de: administrador, solucionador e operador; e para toda equipe das empresas prestadoras dos serviços (terceirizados) e clientes internos e externos (que atuarão principalmente como demandantes), contemplando os perfis de: solucionador e operador; e para os demais usuários do órgão (perfil: demandante).

PERFIL USUÁRIO	QUANTIDADE MÍNIMA USUÁRIOS
Administrador	3
Solucionador/Operacional	100
Demandante	Ilimitado

6.18.6. Ser for substituída a ferramenta de Gestão de Serviços, todo o portfólio de serviços e a base de conhecimento devem ser importados da atual ferramenta, sem custos para a CONTRATANTE.

6.18.7. A utilização do sistema Gestão de Serviços por parte da PREVIC não deverá implicar em custos adicionais ao contrato (custo de aquisição, de licenciamento e de migração de catálogo e base de conhecimento).

6.18.8. Esse sistema deve estar atualizado com as melhores práticas da biblioteca ITIL®. Deve haver possibilidade de abertura de chamado por aplicativo para celulares e tablets (IOS e Android).

6.18.9. No término do contrato, essa ferramenta deverá permanecer no ambiente tecnológico da PREVIC, com todas as funcionalidades, em perfeita condição de continuidade de utilização por parte desta autarquia.

#### 6.19. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO TÉCNICO

6.19.1. A CONTRATADA deverá ainda repassar à equipe técnica designada pela PREVIC todo conhecimento técnico na solução a ser implantada, envolvendo:

6.19.1.1. Repasse Técnico na Administração da Solução de Gerenciamento de Serviços de TI (perfil: Administrador);

6.19.1.2. Repasse Técnico na Operacionalização da Solução de Gerenciamento de Serviços de TI e da ITIL (perfil: Solucionador).

6.19.2. No término no contrato todo o conhecimento de como utilizar e parametrizar essa ferramenta deve ser transferido para os servidores da PREVIC e/ou para quem estes indicarem.

6.19.3. Os requisitos da ferramenta de Gestão de serviços estão no ANEXO XI deste Termo de Referência.

#### 6.20. LOCALIDADE E DISPONIBILIDADE DOS CANAIS DE SERVIÇOS

6.20.1. Os serviços de 2º nível e 3º nível deverão ocorrer no edifício sede da PREVIC situado atualmente no Setor Comercial Norte, Quadra 6, Conjunto A, 3º Andar, em Brasília - DF.

##### 6.20.2. SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL:

6.20.2.1. Segunda à sexta-feira, em dias úteis, no horário das 08:00 às 19:00, nas dependências da PREVIC;

6.20.2.2. 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;

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

6.20.2.4. 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;

##### 6.20.3. SUPORTE TÉCNICO DE 3º NÍVEL:

6.20.3.1. Segunda à sexta-feira, em dias úteis, no horário das 08:00 às 19:00 nas dependências da PREVIC.

6.20.3.2. 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;

### 7. REQUISITOS DA SOLUÇÃO

#### 7.1. REQUISITOS TÉCNICOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS

7.1.1. Caso seja oferecido nova ferramenta de Gerenciamento de Serviços, a empresa contratada deverá entregar a documentação técnica (Manual) oficial da fabricante (físico ou on-line) 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 abaixo:

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			
...			

7.1.2. Caso fornecida nova ferramenta, esta não pode ter menor quantidade de funcionalidades do que a ferramenta atual que está instalada na PREVIC.

#### 7.2. REQUISITOS TÉCNICOS DAS FERRAMENTAS A SEREM UTILIZADAS PELO SUPORTE TÉCNICO

7.2.1. 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 crimpar, testadores de tensão elétrica, etc.), fornecidos pela própria empresa contratada.

7.2.2. Caso a licitante opte por utilizar a solução ITSM existente na PREVIC, esta deverá demonstrar ter domínio em sua operacionalização, devendo demonstrar previamente sua proficiência na solução em data e horário a serem indicados pelo pregoeiro.

#### 7.3. REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

7.3.1. Caso seja oferecido nova ferramenta de Gerenciamento de Serviços, 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 da ferramenta que atualmente

está em funcionamento na PREVIC, conforme itens descritos no ANEXO XI desse documento.

#### 7.4. REQUISITOS DE SEGURANÇA

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

7.4.2. 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;

7.4.3. 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 e gestão operacional.

### 8. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

8.1. 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;

8.2. 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;

8.3. 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;

8.4. 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.

8.5. 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).

### 9. REQUISITOS TEMPORAIS - MODELO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇOS

9.1. 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.*

9.2. 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.

9.3. 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.

9.4. Por esse motivo, será exigido da empresa contratada o atendimento ao Nível Mínimo de Serviço Exigido - NMS disposto no Anexo VI 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.

9.5. 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.

9.6. 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.

9.7. 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.

9.8. 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 da PREVIC ou 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 18 (dezoito) meses, prorrogável até o limite de 60 (sessenta) meses.

#### 10. FORMA DE EXECUÇÃO

10.1. 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.

10.2. 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 ou a que a PREVIC possui, que será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais.

10.3. 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.

#### 11. ORDENS DE SERVIÇO

11.1. 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.

11.2. O acesso à Central de Serviços deve ser feito através do Sistema de Gestão de serviços, em módulo específico para abertura de chamados, em plataforma web da PREVIC ou oferecida pela contratada, no qual os usuários registram e acompanham as suas solicitações de serviços.

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

11.3.1. Rotineiros - tarefas de periodicidade previamente definida para execução;

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

11.4. 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.

11.5. O extrato das Ordens de Serviço e o Relatório de Atividades executadas pela contratada devem ser inseridos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da PREVIC, conforme modelos já existentes.

11.6. 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 "Rotineiros".

#### 11.7. REQUISITOS LEGAIS

11.7.1. 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. 01/2019 - SEGES/ME e em conformidade com a Lei nº. 8.666/93.

#### 12. LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS

12.1. Para a execução dos serviços descritos identificaram-se duas alternativas:

12.1.1. Realizar os serviços de TI de forma direta, e

12.1.2. Contratar uma empresa especializada para a prestação dos serviços.

#### 13. ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS EXISTENTES

REQUISITO	SIM	NÃO	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal?	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?			X
A Solução é um software livre ou software público?			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e-PING, e-MAG?			X

A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil?			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do - e-ARQ Brasil?			X

#### 14. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

14.1. A CGTI não dispõe, hoje, de quadro de funcionários próprio suficiente e nem de todo o conhecimento necessário para a operacionalização de todos os serviços previstos no Termo de Referência. Hoje, a maioria dos serviços são prestados por uma empresa contratada por meio do contrato n°. 09/2015 que vencerá em março de 2020 não sendo mais passível de prorrogação.

#### 15. TERMOS CONTRATUAIS

##### 15.1. Nível Mínimo de Serviços (NMS)

15.1.1. 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.

15.1.2. 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.

15.1.3. 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.

15.1.4. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a contratada elaborar relatório gerencial de serviços (Anexo IX), 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.

15.1.5. 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.

15.1.6. 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:

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

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

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

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

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

15.1.7.1. Seja tecnicamente justificada;

15.1.7.2. Não implique em acréscimo do valor inicial atualizado do contrato além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, §1º, da Lei n°. 8.666/1993;

15.1.7.3. Não configure descaracterização do objeto licitado.

##### 15.2. Acompanhamento dos Serviços

15.2.1. PREVIC poderá utilizar ferramentas de gestão de informações, relatórios gerenciais e indicadores de desempenho para gerenciar os serviços realizados pela empresa contratada;

15.2.2. 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;

15.2.3. 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;

#### 16. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

##### 16.1. Plano de implantação dos Serviços

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

16.1.1.1. Vistoria do ambiente de infraestrutura físico e tecnológico;

16.1.1.2. Prova de Conceito do Sistema de Gestão de Serviços;

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

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

16.2. 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 de N2 e N3	CONTRATADA	30 dias após A4 ou A6
A8	Aceite Provisório	PREVIC	Imediatamente após aprovação do Planejamento e implementação dos serviços (A7)
A9	Início da operação	CONTRATADA	5 dias após A8
A10	Aceite Definitivo	PREVIC	Em até 15 dias após o início da operação (A9)
A11	Ordem de Serviço Mensal	CONTRATADA	Apresentados mensalmente, após o aceite definitivo.
A12	Encerramento dos Serviços	CONTRATADA	3 meses antes do final do contrato

### 16.3. Fase A1 - Publicação de Contrato

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

### 16.4. Fase A2 - Reunião preliminar

16.4.1. 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;

16.4.2. Se necessário, serão agendadas outras reuniões com a participação de demais entes que possuam algum vínculo com a infraestrutura de TI com a PREVIC (por exemplo: Dataprev).

### 16.5. Fase A3 - Plano de trabalho preliminar

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

16.5.2. Cronograma de atividades para início da operação do suporte técnico do 2º e 3º níveis, e infraestrutura tecnológica da PREVIC;

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

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

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

16.5.6. Transferência de conhecimento das equipes da empresa contratada;

16.5.7. 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;

16.5.8. 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;

16.5.9. Atualização do Catálogo de Serviços de TIC;

16.5.10. Metodologia a ser adotada na realização das pesquisas de satisfação dos usuários;

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

16.5.12. 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;

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

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

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

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

16.5.17. 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:

16.5.17.1. Elaboração dos Scripts de atendimento;

16.5.17.2. Criação do processo / fluxo de atendimento;

16.5.17.3. Elaboração do catálogo de serviços e critérios de categorização;

16.5.17.4. Criação do fluxo de atendimento de incidentes críticos, incluindo:

16.5.17.5. Definição dos critérios para categorização de incidentes críticos;

16.5.17.6. Definição do processo de notificação e escalada;

16.5.17.7. Formalização do fim da implantação e indicação de que a Central de Serviços de 2º e 3º Níveis estão aptas 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.

16.6. Fase A4 - Avaliação/Validação do plano de trabalho preliminar

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

16.7. Fase A5 - Ajustes no plano de trabalho preliminar

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

16.8. Fase A6 - Validação do plano de trabalho definitivo

16.8.1. 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.

16.9. Fase A7 - Planejamento, implantação dos serviços da operação N2 e N3

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

16.10.1. Levantamento dos processos da PREVIC relativos aos atendimentos que serão prestados na Central de Serviços (de 2º e 3º Nível);

16.10.2. 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;

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

16.10.4. Apresentação da equipe alocada à operação;

16.10.5. Transferência de conhecimento;

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

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

16.10.8. 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:

16.10.8.1. 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;

16.10.8.2. Carteiras de trabalho de todos os funcionários devidamente assinadas;

16.10.8.3. Documentação que comprove a qualificação exigida para o cargo;

16.10.8.4. Documento de sigilo de informações da PREVIC assinado por to

16.10.8.5. dos os funcionários.

16.11. Fase A8 - Aceite provisório

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

16.12. Fase A9 - Início da operação

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

16.13. Fase A10 - Aceite definitivo

16.13.1. Verificado o cumprimento de todos os requisitos, a PREVIC fará o aceite definitivo;

16.14. Fase A11 - Ordem Mensal de Serviços

16.14.1. Será definido e apresentado para a empresa Contratada quais os serviços serão executados e mensurados por Ordens de Serviço.

16.14.2. A cobrança pelos serviços prestados será mensal, contemplando as atividades realizadas entre o primeiro e o último dia do mês de referência das Ordens de Serviço;

16.15. Fase A12 - Encerramento dos serviços

16.15.1. 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;

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

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

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

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

16.17. 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;

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

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

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

16.21. Logins e senhas de ferramentas e soluções de TI;

16.22. 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.

## **17. RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO (ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO)**

### 17.1. Recursos Materiais

17.1.1. Os serviços serão executados nas dependências da PREVIC e excepcionalmente nos Escritórios Regionais da PREVIC;

17.1.2. 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;

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

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

17.1.5. 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;

17.1.6. 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;

17.1.7. 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;

17.1.8. 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;

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

### 17.2. Recursos Humanos

17.2.1. 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;

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

17.2.3. 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;

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

17.2.5. Cabe ao preposto a responsabilidade de:

17.2.5.1. Executar a gestão do contrato por parte da empresa contratada;

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

17.2.5.3. Assegurar que as determinações da PREVIC sejam repassadas aos

profissionais alocados à execução dos serviços;

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

17.2.6. 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.

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

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

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

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

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

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

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

17.2.8.1. 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;

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

17.2.8.3. Fiscal Administrativo do Contrato: servidor da PREVIC, que será escolhido em momento oportuno para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;

17.2.8.4. 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.

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

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

17.2.9.2. Acompanhar a execução das solicitações de intervenções do tipo "Projeto";

17.2.9.3. 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;

17.2.9.4. Validar, quando necessário, a execução dos atendimentos das intervenções do tipo "Suporte";

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

17.2.9.6. 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;

17.2.9.7. 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;

17.2.9.8. 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.

## **18. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

18.1. 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;

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

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

18.4. 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;

18.5. 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;

18.6. 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.

#### **19. PROPRIEDADES, SIGILOS E RESTRIÇÕES**

19.1. 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.

#### **20. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**

20.1. 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.

20.2. Comunicações formais poderão ser realizadas por meio de E-mail Eletrônico, Carta ou Ofício, sempre direcionadas ao Gestor do Contrato na PREVIC.

#### **21. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

21.1. 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;

21.2. 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;

21.3. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da empresa contratada ou pelo seu preposto;

21.4. Exercer a fiscalização dos serviços prestados;

21.5. Comunicar oficialmente à empresa contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

21.6. 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;

21.7. Disponibilizar cópia das normas internas pertinentes à execução dos serviços;

21.8. Cumprir integralmente as obrigações e especificações do contrato;

21.9. Acompanhar a execução contratual e, se for o caso, aplicar penalidades à empresa contratada;

21.10. Emitir Ordens de Serviços 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.

#### **22. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

22.1. Executar os serviços de suporte presencial (2º e 3º níveis), em conformidade com todas as especificações previstas neste documento;

22.2. 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;

22.3. Cumprir integralmente todas as obrigações e especificações do contrato;

22.4. 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;

22.5. Capacitar a equipe técnica envolvida na execução dos trabalhos;

22.6. 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;

22.7. Iniciar a execução das Ordens de Serviço do suporte presencial (2º e 3º níveis), em no máximo 3 (três) dias, contados de sua emissão, se prazo diverso não constar da mesma;

22.8. 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;

22.9. Executar as tarefas no prazo definido nas Ordens de Serviço;

22.10. Manter o catálogo de serviços devidamente atualizado, em conformidade com a realidade da PREVIC;

22.11. Manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de

crachá com foto atual, quando em trabalho nas dependências da PREVIC;

22.12. 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;

22.13. Manter documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação à PREVIC, sempre que solicitada;

22.14. 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;

22.15. Providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda às necessidades inerentes à execução dos serviços contratados;

22.16. 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;

22.17. Manter documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação à PREVIC, sempre que solicitada;

22.18. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços;

22.19. 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;

22.20. 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;

22.21. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;

22.22. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;

22.23. 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;

22.24. Prover sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM) com base de conhecimento em todas as etapas da prestação dos serviços;

22.25. Manter, durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

22.26. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;

22.27. Encaminhar à unidade fiscalizadora as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços e Ordens de Serviço executadas;

22.28. 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.

## **23. SANÇÕES APLICÁVEIS**

23.1. 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;

23.2. 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:

23.2.1. 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;

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

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

23.3.1. Advertência;

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

23.3.3. 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:

- 23.3.3.1. Apresentar documentação falsa;
  - 23.3.3.2. Comportar-se de modo inidôneo;
  - 23.3.3.3. Fizer declaração falsa;
  - 23.3.3.4. Cometer fraude fiscal;
  - 23.3.3.5. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
  - 23.3.3.6. Ensejar o retardamento da execução do objeto.
- 23.3.4. Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos.
- 23.4. Será aplicável, cumulativamente ou não com as sanções previstas nos itens 15.3.1, 15.3.3 e 15.3.4, as sanções previstas no item 15.3.2;
- 23.5. 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;
- 23.6. Aplicar-se-á advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;
- 23.7. 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;
- 23.8. 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.

## **24. GARANTIA**

- 24.1. 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;
- 24.2. As modalidades de garantia pela qual a empresa contratada poderá optar são as seguintes:
- 24.2.1. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;
  - 24.2.2. Seguro-garantia;
  - 24.2.3. Fiança bancária.
- 24.3. 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;
- 24.4. A garantia contratual deverá ser prestada, no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, contados a partir da data de assinatura do contrato;
- 24.5. A empresa contratada obrigará-se-á a manter a garantia apresentada válida e atualizada;
- 24.6. A garantia prestada somente será liberada ou restituída após vencido o período contratual, mediante requerimento da empresa contratada;
- 24.7. 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;
- 24.8. A qualquer tempo, mediante concordância da PREVIC, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas no Termo de Referência.

## **25. VISTORIA**

- 25.1. O requisito de vistoria se faz necessário para que as empresas que participarem 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.
- 25.2. 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.
- 25.3. A visita deverá ser agendada junto à CGTI/DIRAD/PREVIC (somente pelo E-mail "previc.licitacao@previc.gov.br" com cópia para o E-mail "alexandre.pozzetti@previc.gov.br"), com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis da data de realização da vistoria. No ato do agendamento a empresa que participará do certame deverá informar:
- 25.3.1. Nome completo e número do documento de identificação do técnico que realizará a vistoria;
  - 25.3.2. Dia e horário da visita.
- 25.4. 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;
- 25.5. 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;

25.6. 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 17h00, segunda a sexta-feira, exceto feriados);

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

25.7.1. 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;

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

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

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

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

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

25.7.7. 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;

25.7.8. 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;

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

25.8. 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 X do Termo de Referência;

25.9. Após o término da vistoria, será lavrado por representante da CGTI/DIRAD/PREVIC o respectivo Termo de Vistoria, conforme modelo constante do anexo VII 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.

25.10. A licitante poderá optar pela não realização da vistoria, no entanto, estará se responsabilizando por todas as condições de prestação dos serviços, não podendo em qualquer momento da execução contratual alegar desconhecimento ou impossibilidade para a prestação dos serviços e ainda deverá apresentar, junto com sua proposta de preços, caso seja a vencedora da etapa de lances, a uma Declaração de Recusa de Vistoria, conforme modelo fornecido em ANEXO VIII do Termo de Referência (MODELO DE DECLARAÇÃO DE RECUSA DE VISTORIA), devidamente assinada por seus representantes legais.

25.11. Não serão aceitos pela CONTRATADA solicitações de vistoria sem a devida solicitação por E-mail, com a antecedência mínima conforme item 25.3. A não realização da vistoria pela CONTRATANTE implica na renúncia expressa ao conhecimento do ambiente interno da CONTRATADA, não podendo depois alegar desconhecimento sobre a complexidade do ambiente.

## **26. RESCISÃO DO CONTRATO**

26.1. 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;

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

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

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

26.5. A rescisão do contrato poderá ser:

26.5.1. 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;

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

26.5.3. Judicial, nos termos da legislação em vigor.

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

26.7. 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:

26.7.1. Devolução de garantia, se cabível;

26.7.2. Pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;

26.7.3. Pagamento do custo da desmobilização.

## **27. VIGÊNCIA E EXECUÇÃO DO CONTRATO**

27.1. O prazo de vigência do contrato será de 18 (dezoito) meses, contados da data de sua assinatura;

27.2. Os serviços poderão ser prorrogados, a critério da PREVIC e concordância da empresa contratada, mediante termo aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses.

27.3. Justificativa Para Vigência do Contrato:

27.4. O prazo inicial de vigência de 18 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."*

27.5. 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.

## **28. CÓDIGO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

28.1. A contratação de serviços técnicos especializados de infraestrutura de TIC, objeto desse contrato está classificado no seguinte código CATSER:

28.1.1. *ITEM: 27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).*

## **29. DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES**

29.1. 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.

## **30. DO REAJUSTE**

30.1. 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 Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI), ou outro índice oficial que venha substituí-lo.

30.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

## **31. DOS CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO DOS FORNECEDORES**

31.1. 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;

31.2. 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;

31.3. Deverá ser observada as definições da Lei nº 8.248 de 23 de outubro de 1991, que dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação:

*"Art. 16-A. Para os fins desta Lei, consideram-se bens e serviços de tecnologias da informação e comunicação:*

*I - componentes eletrônicos a semicondutor, optoeletrônicos, bem como os respectivos insumos de natureza eletrônica;*

*II - máquinas, equipamentos e dispositivos baseados em técnica digital, com funções de coleta, tratamento, estruturação, armazenamento, comutação, transmissão, recuperação ou apresentação da informação, seus respectivos insumos eletrônicos, partes, peças e suporte físico para operação;*

*III - programas para computadores, máquinas, equipamentos e dispositivos de tratamento da informação e respectiva documentação técnica associada (software);*

*IV - serviços técnicos associados aos bens e serviços descritos nos incisos I, II e III.*

31.3.1. Por essa razão, não poderá ser negligenciada a preferência estabelecida no art. 3º da referida Lei, observadas a equivalência de condições prescritas no § 2º do mesmo artigo, conforme abaixo:

*"Art. 3º Os órgãos e entidades da Administração Pública Federal, direta ou indireta, as fundações instituídas e mantidas pelo Poder Público e as demais organizações sob o controle direto ou indireto da União darão preferência, nas aquisições de bens e serviços de informática e automação, observada a seguinte ordem, a:*

*I - bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País;*

*II - bens e serviços produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma a ser definida pelo Poder Executivo.*

*[...]*

*§ 2º Para o exercício desta preferência, levar-se-ão em conta condições equivalentes de prazo de entrega, suporte de serviços, qualidade, padronização, compatibilidade e especificação de desempenho e preço.*

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

31.4.1. Processo de falência, recuperação judicial ou execução patrimonial;

31.4.2. 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;

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

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

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

31.5.1. Na implantação e operação de Central de Serviço (Service Desk), como Ponto Único de Contato, contemplando atendimentos por multimeios (telefônico, e-mail e sistema de abertura de chamados) ativo e receptivo, demonstrando experiência no suporte técnico (remoto e presencial) em ambiente contendo no mínimo 300 (trezentos) usuários, com no mínimo 500 (quinhentos) equipamentos, com atendimento médio mínimo de 2.400 (dois mil e quatrocentos) chamados/ano, utilizando solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM), comprovando ainda ter experiência em sua implantação, configuração, suporte e operação em interface web (navegadores de internet);

31.5.2. 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;

31.5.3. 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;

31.5.4. 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;

31.5.5. 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);

31.5.6. No caso de nova implantação de ferramenta ITSM {IT Service Management}, ela deve ser 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.5), 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 2º e 3º nível com utilização de profissional certificado ITIL;

31.5.7. 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);

31.5.8. Na implantação, implementação, configuração, gerenciamento e suporte técnico, mantendo alta disponibilidade nas soluções de Firewall, Anti-Malware e antispam (400 caixas postais);

31.5.9. Sistema de Gerenciamento em Banco de Dados MS-SQL Server 2012 e superiores; Linux CentOS 6.24 e superiores; Ubuntu;

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

31.5.11. Na prestação de serviços de gerência de armazenamento, ferramenta de gerência de storage IBM DS4000 e EMC VNX 5400;

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

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

31.6. 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.

## **32. PROPOSTA DE PREÇOS**

32.1. A proposta da licitante deverá conter a especificação clara e completa da prestação de serviços, obedecida a mesma ordem constante deste Termo de Referência, sem conter alternativas de preços, ou de qualquer outra condição que

induzo o julgamento a ter mais de um resultado.

32.2. Não serão aceitas propostas contendo cópia das exigências deste Termo de Referência no lugar da especificação clara e inequívoca dos serviços a serem executados.

32.3. A licitante deverá apresentar planilha de preços, discriminando os valores total e unitário dos serviços contratados.

32.4. A proposta deverá conter declaração da licitante de que se encontra apta a prestar todos os serviços pertinentes ao ofertado e às regras de negócio envolvidas.

### 33. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

33.1. Os pagamentos serão efetuados obedecendo aos seguintes critérios:

DESCRIÇÃO	PERIODICIDADE	CONDIÇÕES DE PAGAMENTO
Serviços de atendimento presencial ao usuário (2º nível)	Mensal	Mediante a entrega dos entregáveis previstos e em razão do cumprimento dos níveis de serviço de cada Ordem de Serviço (OS) emitida, apresentação dos relatórios de serviços e USTs executadas, e a apresentação da Nota Fiscal.
Sustentação da infraestrutura de TI (3º nível)		
Projetos de ampliação ou atualização do ambiente computacional da PREVIC	Sob Demanda/ Eventual	

33.2. Os pagamentos estarão condicionados aos resultados apresentados pela CONTRATADA à perfeita execução do objeto, que deverão estar em conformidades com as condições, prazos e especificações constantes deste Termo de Referência, apurados e atestados pelos servidores formalmente designados.

33.3. Dessa forma, a CONTRATADA será remunerada exclusivamente pelos serviços efetivamente prestados de acordo com os níveis mínimos de serviços estabelecidos.

33.4. As condições de pagamento seguirão a Instrução Normativa nº 01/2019 - SEGES/ME, e suas atualizações. O pagamento somente será autorizado depois de assinado o termo de recebimento definitivo pelo Gestor e Fiscal Requisitante do Contrato, condicionado este ato à verificação da conformidade das Ordens de Serviço emitidas em relação aos serviços efetivamente prestados, devidamente acompanhada das comprovações mencionadas na IN nº 01/2019 - SEGES/ME e suas atualizações.

### 34. FORMA DE PAGAMENTO

34.1. O pagamento será efetuado após a execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data de recebimento da Nota Fiscal/Fatura;

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

34.3. 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;

34.4. 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;

34.5. 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;

34.6. Durante o prazo citado acima, fica sobrestado prazo para pagamento da fatura, caso ela já tenha sido emitida;

34.7. Se depois de resolvida a inadimplência, restar vencida a fatura ou houver menos de 8 dias úteis até o vencimento, a CONTRATADA deve emitir documento prorrogando o prazo para pagamento da fatura em voga.

34.8. 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;

34.9. 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 = ((6/100)/365)

I = 0,00016438

TX = Percentual da taxa anual = 6%

34.10. 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;

34.11. 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;

34.12. 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.

### 35. ESTIMATIVA DE PREÇO E ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

35.1. O valor estimado como máximo aceito pela Administração para essa contratação é de R\$ **3.245.020,45** (três milhões, duzentos e quarenta e cinco mil vinte reais e quarenta e cinco centavos)\_ para o período de 18 (dezoito) meses, correspondente ao total de **95.435** UST.

35.2. Foi realizado pesquisa no mercado privado e houve 4 propostas de preços. Também foi realizado pesquisa junto ao site "painel de preços", do Governo Federal. Foi encontrado 2 (dois) órgãos que possuem contratos semelhantes, mas nenhum tem as mesmas características dos requisitos deste Termo de Referência. Foi verificado os contratos do Banco Central do Brasil, Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq. Todos possuem metodologia diversa da PREVIC. O Banco Central e o CNPq utilizam posto de trabalho, onde é pago um valor fixo, por mês ao funcionário da contratada para a realização de serviço específico (Ilhas de conhecimento). Desta forma, como a métrica da PREVIC é baseada em Serviços mensurados por complexidade e tempo com finalidade de encontrar o valor final de UST, não é possível traçar paralelo entre aqueles modelos com o da PREVIC (SEI 0234164).

35.3. Desta forma, os valores que foram considerados foram os das propostas de empresas privadas (SEI 0234171). Os valores das USTs que foram considerados foram encontrados analisando as propostas de preços recebidas por empresas privadas, conforme quadro abaixo:

Empresas Privadas				Engesoftware		Embratel		Central IT		Stefanini	
Item	Descrição dos Serviços	Tipo	Quantidade UST 18 meses	Valor UST (R\$)	Valor Total 18 Meses (R\$)	Valor UST (R\$)	Valor Total 18 Meses (R\$)	Valor UST (R\$)	Valor Total 18 Meses (R\$)	Valor UST (R\$)	Valor Total 18 Meses (R\$)
1	Serviços de Suporte Tecnológico ao Ambiente Computacional da PREVIC	Rotineiro	87.405	41,00	3.583.605,00	57,00	4.982.085,00	41,76	3.650.032,80	<b>33,23</b>	2.904.468,15
		Projeto	8.030	41,00	329.230,00	57,00	457.710,00	39,55	317.586,50	<b>42,41</b>	340.552,30
<b>Valores Totais</b>					<b>3.912.835,00</b>		<b>5.439.795,00</b>		<b>3.967.619,30</b>		<b>3.245.020,45</b>

35.4. Conforme Instrução Normativa nº 5, de 27 de junho de 2014, as metodologias aceitas para obtenção do preço de referência para a contratação, são: média, a mediana ou o menor dos valores obtidos na pesquisa de preços. Utilizando a média, mediana ou o menor valor obtido na pesquisa de preços. Segue abaixo. tabela com esses valores:

Empresas Privadas		Engesoftware		Embratel		Central IT		Stefanini		Métrica		
Item	Tipo	Valor (R\$)	UST	Valor (R\$)	UST	Valor (R\$)	UST	Valor (R\$)	UST	Média	Mediana	Menor Preço
1	Rotineiro	R\$ 41,00		R\$ 57,00		R\$ 41,76		R\$ 33,23		R\$ 43,25	R\$ 41,38	R\$ 33,23
	Projeto	R\$ 41,00		R\$ 57,00		R\$ 39,55		R\$ 42,41		R\$ 44,99	R\$ 40,28	R\$ 42,41

35.5. Tendo em vista esses valores, devemos avaliar a melhor metodologia, levando em consideração o menor valor encontrado por essas metodologia. Segue abaixo o quadro comparativo:

MEDIA	MEDIANA	MENOR PREÇO
R\$ 3.780.266,25	R\$ 3.616.818,90	R\$ 2.904.468,15
R\$ 361.269,70	R\$ 323.448,40	R\$ 340.552,30
R\$ 4.141.535,95	R\$ 3.940.267,30	<b>R\$ 3.245.020,45</b>

35.6. Assim sendo, tendo em vista os quadros acima, a metodologia mais vantajosa para a Administração Pública é a métrica "menor Preço". Tendo em vista a escolha da métrica menor preço, a empresa que apresentou o menor valor foi a empresa Stefanini. Como os itens, objeto desse processo, são indivisíveis, os valores a serem considerados devem ser em conjunto, tanto para os serviços Rotineiros quanto para para projetos, para cada proposta de preços recebida.

35.7. Considerando essas informações, foi definido os valores máximos a serem considerados para a licitação. Desta forma, os valores de cada tipo de serviço são:

35.7.1. O valor unitário da UST - Unidade de Suporte Técnico de TI, para as Ordens de Serviço do tipo Rotineiro, fica estimado em **R\$ 33,23** (trinta e três reais e vinte e três centavos).

35.7.2. O valor unitário da UST - Unidade de Suporte Técnico de TI, para as Ordens de Serviço do tipo Rotineiro, fica estimado em **R\$ 42,41** (quarenta e dois reais e quarenta e um centavos) .

35.8. 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:

35.8.1. Programa de Trabalho: 09.122.2110.2000.0001 - ADMINISTRAÇÃO DA UNIDADE

35.8.2. Plano Orçamentário: 0002 - Gestão de TIC

35.8.3. Natureza da Despesa: 339040 - Suporte de TIC.

## 36. RESCISÃO CONTRATUAL

36.1. A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, se houver uma das ocorrências prescritas no art. 78 da [Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](#).

## ANEXO II - AMBIENTE COMPUTACIONAL

### 37. ANEXO II - AMBIENTE COMPUTACIONAL

37.1. Os serviços de suporte técnico presencial (de 2º e 3º níveis) se restringirão à sede da PREVIC, localizada no Setor Comercial Norte, Quadra 6, Conjunto A, 3º Andar - Brasília / DF.

#### 37.2. 2. Servidores de rede de produção:

37.2.1. Máquinas físicas e virtuais equipadas com os sistemas operacionais *Windows Server*, versões *2008 R2 Enterprise*, *2012 Datacenter (64 bits)*, *2012 Standard (64 bits)*, *2012 R2 Datacenter (64 bits)*, *2012 R2 Standard (64 bits)* e *2016 Standard (64 bits)*, e *Linux* distribuições *CentOS 6*, *CentOS 7*, *Ubuntu 16* e *Suse 11*. Hoje, são cerca de 52 máquinas virtuais.

37.2.2. 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 *2012 R2 Datacenter* (com suporte a *cluster*) e *2016 Standard*.

37.2.3. Os servidores físicos hospedeiros atualmente utilizados são os seguintes:

37.2.3.1. 2 (dois) *Dell PowerEdge R710* com a seguinte configuração básica de *hardware*.

37.2.3.2. 2 (dois) processadores de 6 núcleos *Intel Xeon X5650* de 2,67 Ghz;

37.2.3.3. 24 GB de memória RAM DDR3 PC3-10600;

37.2.3.4. 2 placas *HBA Fibre Channel 8 Gbps* com 3 portas FC no conjunto;

37.2.3.5. 1 (uma) controladoras de rede local onboard *Gigabit Ethernet* com 4 portas no conjunto;

37.2.3.6. 2 (dois) HDs padrão SAS 15.000 RPM com capacidade bruta de 300 GB cada;

37.2.3.7. Arquitetura redundante e tolerante a falhas.

37.2.4. 2 (dois) *Dell PowerEdge R910* com a seguinte configuração básica de *hardware*:

37.2.4.1. 4 (quatro) processadores de 8 núcleos *Intel Xeon X7550* de 2,00 Ghz;

37.2.4.2. 128 GB de memória RAM DDR3 PC3-10600;

37.2.4.3. 2 (duas) placas *HBA Fibre Channel 8 Gbps* com 4 portas FC no conjunto;

37.2.4.4. 1 (uma) controladora de rede local onboard *Gigabit Ethernet* com 4 portas no total;

37.2.4.5. 2 (dois) HDs padrão SAS 15.000 RPM com capacidade bruta de 140 GB cada e 04 HDs padrão SAS 15.000 RPM com capacidade bruta de 300 GB cada;

37.2.4.6. Arquitetura redundante e tolerante a falhas.

37.2.5. 4 (quatro) *Dell PowerEdge R730* com a seguinte configuração de *hardware*:

37.2.5.1. 2 (dois) processadores de 8 núcleos *Intel Xeon E5-2670 V3* de 2,30 Ghz;

37.2.5.2. 512 GB de memória RAM DDR4 PC4-17000;

37.2.5.3. 2 (duas) placas *HBA Fibre Channel 8 Gbps* com 4 portas FC no conjunto;

37.2.5.4. 2 (duas) controladoras de rede local *Gigabit Ethernet* com 6 portas no total;

37.2.5.5. 2 (dois) HDs padrão SAS 15.000 RPM com capacidade bruta de 300 GB cada;

37.2.5.6. Arquitetura redundante e tolerante a falhas.

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

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

37.3.2. *Qlogic Fibre Channel Adapter - QLE2562 FC 8 Dual Port PCI Express*

37.3.3. Está em andamento um processo de aquisição de mais 4 (quatro) servidores de rede físicos para ampliação da capacidade de processamento com previsão de chegada dos equipamentos para o início do ano de 2020.

37.4. Rede de armazenamento:

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

37.4.2. 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;

37.4.3. 01 (um) storage fabricante EMC, modelo VNX 5600, com 116 discos SAS de 10.000 RPM, configurados em RAID 5, com capacidade líquida de armazenamento de 50 TB;

37.4.4. 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;

37.4.5. 02 (dois) *switches fibre channel* para interconexão dos servidores de rede aos dispositivos de armazenamento, fabricante EMC, modelo DS-300B, cada um com 24 portas FC 8 *Gigabit shortwave* multimodo *auto-sensing*.

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

37.5. Rede elétrica:

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

37.6. Rede de comunicação:

37.6.1. *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.

37.6.2. Cabeamento horizontal sobre estrutura de teto com placas em gesso removíveis Cat 5E, ligando-se a estações de trabalho fixas de baixa baixa, cada um equipado com um computador do tipo *desktop* e um telefone fixo IP.

37.6.3. A rede de comunicação nos Escritórios Regionais é gerenciada pela empresa pública DATAPREV.

37.7. Telefonia Fixa e Móvel:

37.7.1. 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.

37.8. Estações de trabalho e demais endpoints:

37.8.1. 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 4GB e 8GB e HD SATA 7.200 RPM de no máximo 1 TB de capacidade, todos equipados com o sistema operacional *Windows*, versões 7, 8 e 10.

37.9. Sistemas e banco de dados:

37.9.1. 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)*, *Sharepoint Server*, *System Center* e *BI*.

37.9.2. As principais bases de dados da autarquia estão alocadas nos seguintes *SGBD* 's: *Microsoft SQL Server* versões 2012, 2014, 2016 e 2017; *MySQL 5.5*; e *Postgre 8.2*. Ainda há a necessidade de conexão com banco de dados externos *Oracle*, versão 11g.

37.10. Atendimento e Suporte Técnico:

37.10.1. 8.1. Realizado atualmente por meio do contrato nº 09/2015, 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.

### ANEXO III - TABELA DE SERVIÇOS

#### 38. ANEXO III - TABELA DE SERVIÇOS

38.1. Abaixo, segue quadro exemplificativo entre objetivos básicos e complexidade para os tipos de atividades a serem executadas pela empresa contratada.

QUADRO DE COMPLEXIDADE DE SERVIÇOS			
Complexidade da Atividade	Sigla	Objetivos Básicos	Equivalência
		<ul style="list-style-type: none"><li>- Recepcionar e analisar os chamados transferidos do ponto único de contato;</li><li>- Acrescentar registro de andamento para as ações realizadas no atendimento ao chamado;</li><li>- Concluir o atendimento e encerrar os chamados;</li><li>- Recepcionar ligações telefônicas e registrar chamados abertos por</li></ul>	

Baixa	B	<p>telefone;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrar chamados abertos diretamente pelos usuários utilizando a interface WEB do sistema de atendimento ou via e-mail;</li> <li>- Encaminhar o chamado para atendimento de 2º ou 3º nível quando da impossibilidade de resolução em primeiro nível;</li> <li>- Reabrir chamados para a origem quando estes forem fechados inadequadamente.</li> </ul>	1 UST
Intermediária	I	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pesquisar documentação técnica para solução do chamado, quando necessário e aplicável;</li> <li>- Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submetê-la à área responsável para aprovação;</li> <li>- Efetuar triagem e classificação das solicitações, de acordo com o procedimento documentado na base de conhecimento;</li> <li>- Consultar a base de conhecimento e executar os procedimentos de atendimento de primeiro nível;</li> <li>- Concluir o atendimento e encerrar o chamado, com questionário de qualidade e confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas;</li> <li>- Monitorações remotas e ininterruptas de Servidores e Serviços;</li> <li>- Efetuar diariamente a consolidação de erros, alertas e desempenho.</li> </ul>	2 UST
Mediana	M	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atuar de forma proativa para garantir o perfeito funcionamento dos recursos computacionais utilizados na autarquia;</li> <li>- Atualizar ou incluir, quando inexistente, na base de conhecimento, a documentação do procedimento utilizado para prestar o atendimento;</li> <li>- Confeccionar e atualizar a documentação de procedimentos para o ambiente computacional da autarquia.</li> </ul>	4 UST
Alta	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas, e aplicar as correções que se fizerem necessárias para restabelecimento dos serviços;</li> <li>- Administração dos servidores de sistemas corporativos e operacionais, incluindo servidores de aplicação, banco de dados e autenticadores de domínio, Antispam e videoconferência;</li> <li>- Realizar análise proativa dos sistemas;</li> <li>- Planejar as atividades de intervenção e mudanças no ambiente computacional;</li> <li>- Efetuar testes periódicos no ambiente computacional.</li> </ul>	6 UST
Especialista	E	<p>Atividades relacionadas a especialistas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auditoria;</li> <li>- Transferência de tecnologia;</li> <li>- Prospecção e pesquisas;</li> </ul> <p>Apoio na implantação de processos envolvendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Segurança da informação;</li> <li>- Sistemas;</li> <li>- Ferramentas e plataformas tecnológicas específicas.</li> </ul>	8 UST

#### ANEXO IV - MODELOS DE ORDENS DE SERVIÇO DO TIPO ROTINEIRA

##### 39. ANEXO IV - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO DO TIPO ROTINEIRO.

39.1. Seguem os modelos, já com os cálculos de valores de UST a serem considerados, para as Ordens de Serviço de Tipo ROTINEIRO:

39.1.1. Atendimento 2º Nível.

<b>ORDEM DE SERVIÇO Nº R[inserir nº Sequencial]</b> <b>Contrato Nº [inserir nº Contrato]</b> <b>Contratada: [informar nome da Empresa Contratada]</b> <b>Classificação Orçamentária: Suporte de Usuários de TIC</b>	<b>TAREFA: R- [inserir nº Sequencial]</b> Execução Início: [inserir data início] Execução Final: [inserir data final]
--	---

<b>Área Requisitante: DIRAD/PREVIC</b>	<b>Tipo: ROTINEIRA</b> <b>Custo Previsto em UST: [inserir UST Prevista]</b> Custo do UST conforme contrato: [inserir UST final]
<b>Fiscalização do Contrato (CGTI):</b> <i>Gestor de Contrato: [inserir nome do Gestor]</i> <i>Fiscal Técnico: [inserir nome do Fiscal Técnico]</i> <i>Fiscal Requisitante: [inserir nome do Requisitante]</i>	

**Tarefa/Demanda:**

Atendimento aos chamados técnicos dos usuários de TI da PREVIC (2º Nível), em dias úteis das 08:00 às 19:00, de acordo com nível de atendimento contratado.

**Objetivo:**

Atendimento técnico envolvendo hardware e software realizado de forma presencial aos usuários dos serviços e TIC da PREVIC.

**LISTA DE ATIVIDADES**

Item	Complexidade	Atividade	Custo Total
01	B	Recepcionar e analisar chamados transferidos do ponto único de contato	16,67
		<b>(5/60 horas * B) * Quantidade de chamados (média 200)</b>	
		<b>Observações:</b>	
02	I	Pesquisar documentação técnica para solução do chamado, quando necessária e aplicável	60,00
		<b>(9/60 horas * I) * Quantidade de chamados (média 200)</b>	
		<b>Observações:</b>	
03	B	Acrescentar registro de andamento para as ações realizadas no chamado	6,67
		<b>(2/60 horas *B) * Quantidade de chamados (média 200)</b>	
		<b>Observações:</b>	
04	I	Executar os procedimentos necessários para a resolução dos chamados envolvendo hardware e software conforme prioridade.	200,00
		<b>(30/60 horas * I) * Quantidade de chamados (média 200)</b>	
		<b>Observações:</b>	
05	I	Atualizar, ou incluir quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte e submeter à área responsável para aprovação	42,00
		<b>1 horas * I * Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
06	M	Atuar de forma proativa para garantir o perfeito funcionamento dos recursos computacionais utilizados	84,00
		<b>1 hora * M * Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
07	I	Concluir e fechar o chamados	33,34
		<b>(5/60 horas * I) * Quantidade de chamados (média 200)</b>	
		<b>Observações:</b>	
<b>TOTAL PREVISTO PARA ESTA OS</b>			<b>442,68</b>

(\*) Baixa (1); Intermediária (2); Média (4); Alta (6); Especialista (8)

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.	2 dias após a conclusão do serviço	2% por cada dia de atraso até 5 dias	20% se superior a 5 dias
2. Resolver chamados classificados como prioridade alta em até 4 horas	90%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
3. Resolver chamados classificados como prioridade média em até 8 horas.	92%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal

4. Resolver chamados classificados como prioridade baixa em até 12 hora	94%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
5. Resolver em até 26 horas todos os chamados registrados, independente da prioridade.	98%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
6. Atender a satisfação do usuário através de pesquisa de satisfação	85%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal

**PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES**

1. O atendimento de segundo nível não poderá ficar sem ninguém em prontidão em quaisquer dos horários dentro da carga horária de trabalho, exceto quando devidamente autorizado pelos gestores ou por motivos de força maior.
2. Quando existirem pendências que necessite de informações complementares e/ou o usuário não esteja presente, a demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com a área fiscalizadora.
3. Devem-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.

39.1.2. Operação de Rede.

<b>ORDEM DE SERVIÇO Nº R[Inserir nº Sequencial]</b> <b>Contrato Nº [Inserir nº Contrato]</b> <b>Contratada: [informar nome da Empresa Contratada]</b> <b>Classificação Orçamentária: Suporte de Infraestrutura de TIC</b>	<b>TAREFA: R- [Inserir nº Sequencial]</b> Execução Início: [Inserir data início] Execução Final: [Inserir data final]
--	---

<b>Área Requisitante:</b> <b>DIRAD/PREVIC</b>	<b>Tipo: ROTINEIRA</b> <b>Custo Previsto em UST: [Inserir UST Prevista]</b> Custo do UST conforme contrato: [Inserir UST final]
<b>Fiscalização do Contrato (CGTI):</b> Gestor de Contrato: [Inserir nome do Gestor] Fiscal Técnico: [Inserir nome do Fiscal Técnico] Fiscal Requisitante: [Inserir nome do Requisitante]:	
<b>Tarefa/Demanda:</b> Operação de Rede (LAN, SAN, WiFi).	<b>Objetivo:</b> Conectividade, continuidade e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs 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.	42,00
		<b>1 horas x I x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
2	I	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas, gerando relatório para aprovação do fiscal requisitante ou gestor do contrato.	42,00
		<b>1 horas x I x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
3	A	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas e apresentar à área responsável para aprovação ou autorização de correções.	126,00
		<b>1 horas x A x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
		Aplicar as correções autorizadas pelo fiscal requisitante ou gestor do contrato conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.	

4	A	<b>1 hora x A x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	126,00
		<b>Observações:</b>	
5	I	Documentar soluções e procedimentos e adicioná-los à base de conhecimento, além de manter os documentos existentes atualizados.	63,00
		<b>1,5 hora x I x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
<b>Observações:</b>			
<b>TOTAL PREVISTO PARA ESTA OS</b>			<b>399,00</b>

(\* **Baixa (1); Intermediária (2); Média (4); Alta (6); Especialista (8)**)

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manter a disponibilidade Operação de Rede (LAN, SAN, WiFi).	99%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	20% da Tarefa Mensal
2. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.	2 dias após a conclusão do serviço	2% por cada dia de atraso até 5 dias	20% se superior a 5 dias
3. Resolver chamados classificados como prioridade alta em até 4 horas	90%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
4. Resolver chamados classificados como prioridade média em até 8 horas	92%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
5. Resolver chamados classificados como prioridade baixa em até 12 horas	94%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
6. Resolver em até 26 horas todos os chamados registrados, independente da prioridade.	98%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal

#### PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de monitoração, comparadas com os registros e comunicações;
2. Para índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
3. Máquinas/Ambientes de homologação/desenvolvimento não serão contabilizados dentro do índice de disponibilidade.
4. O horário para índice de disponibilidade será entre 08:00 e 20:00 em dias úteis.
5. Quando existirem pendências que necessite de informações complementares e/ou o usuário não esteja presente a demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com a área fiscalizadora.
6. Devem-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.
8. Considerar como infraestrutura de rede equipamentos como Switches e Storage, sendo 22 switches Ethernet, 2 switches Fibre Channel, 20 access point e 2 storages (IBM e EMC) e o ambiente de Hosting/Nuvem contratado pela Previc.

#### 39.1.3. Administração de Sistemas Operacionais

<b>ORDEM DE SERVIÇO Nº R[inserir nº Sequencial]</b> <b>Contrato Nº [inserir nº Contrato]</b> <b>Contratada: [informar nome da Empresa Contratada]</b> <b>Classificação Orçamentária: Suporte de Infraestrutura de TIC</b>	<b>TAREFA: R- [inserir nº Sequencial]</b> Execução Início: [inserir data início] Execução Final: [inserir data final]
--	---

<b>Área Requisitante:</b> <b>DIRAD/PREVIC</b>	<b>Tipo: ROTINEIRA</b> <b>Custo Previsto em UST: [inserir UST Prevista]</b> Custo do UST conforme contrato: <b>[inserir UST final]</b>
<b>Fiscalização do Contrato (CGTI):</b> <i>Gestor de Contrato: [inserir nome do Gestor]</i> <i>Fiscal Técnico: [inserir nome do Fiscal Técnico]</i> <i>Fiscal Requisitante: [inserir nome do Requisitante]</i>	

<b>Tarefa/Demanda:</b> Administração de Sistemas Operacionais e AD.	<b>Objetivo:</b> Executar análise do ambiente, atividades proativas e reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos sistemas corporativos e operacionais, assim como do Active Directory.
--	--

#### LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade	Atividade	Custo Total
01	A	Realizar o gerenciamento, instalação, configuração e manutenção de sistemas operacionais nos servidores físicos e virtuais, drivers, firmware, incluindo gerenciamento de atualizações, suporte a incidentes, análise de capacidade e performance e serviços tais como AD, DNS, DHCP, FileServer, PrintServer, Group Policy e Failover Cluster.	252,00
		<b>2 horas x A x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
02	A	Gerenciar e manter o controle de acesso e permissões ao ambiente de servidores, assegurar e controlar o acesso aos serviços disponíveis aos usuários além de assegurar a aplicação das medidas de segurança física determinadas e aprovadas pelo órgão;	189,00
		<b>1,5 hora x A x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
03	A	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias	126,00
		<b>1 hora x A x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
04	I	Documentar as atividades realizadas e atualizar as documentações existentes.	42,00
		<b>1 horas x I x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
<b>TOTAL PREVISTO PARA ESTA OS</b>			<b>609,00</b>

(\*) Baixa (1); Intermediária (2); Média (4); Alta (6); Especialista (8)

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manter a disponibilidade dos servidores.	99%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	20% da Tarefa Mensal
2. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas. .	2 dias após a conclusão do serviço	2% por cada dia de atraso até 5 dias	20% se superior a 5 dias
3. Resolver chamados classificados como prioridade alta em até 4 horas	90%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
4. Resolver chamados classificados como prioridade média em até 8 horas	92%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
5. Resolver chamados classificados como prioridade baixa em até 12 horas	94%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
6. Resolver em até 26 horas todos os chamados registrados, independente da prioridade.	98%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal

#### PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de monitoração, comparadas com os registros e comunicações;
2. Para índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
3. Máquinas/Ambientes de homologação/desenvolvimento não serão contabilizados dentro do índice de

disponibilidade.

4. O horário para índice de disponibilidade será entre 08:00 e 20:00 em dias úteis.

5. Quando existirem pendências que necessite de informações complementares e/ou o usuário não esteja presente a demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com a área fiscalizadora.

6. Devem-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.

7. A tarefa abrange os sistemas operacionais Windows e Linux, no ambiente interno da Previc quanto nos serviços de Hosting/Nuvem.

39.1.4. Administração de Banco de Dados

<b>ORDEM DE SERVIÇO Nº R[insserir nº Sequencial]</b> <b>Contrato Nº [insserir nº Contrato]</b> <b>Contratada: [informar nome da Empresa Contratada]</b> <b>Classificação Orçamentária: Suporte de Infraestrutura de TIC</b>	<b>TAREFA: R- [insserir nº Sequencial]</b> Execução Início: [insserir data início] Execução Final: [insserir data final]
--	--

<b>Área Requirante:</b> <b>DIRAD/PREVIC</b>	<b>Tipo: ROTINEIRA</b> <b>Custo Previsto em UST: [insserir UST Prevista]</b> Custo do UST conforme contrato: [insserir UST final]
<b>Fiscalização do Contrato (CGTI):</b> Gestor de Contrato: [insserir nome do Gestor] Fiscal Técnico: [insserir nome do Fiscal Técnico] Fiscal Requirante: [insserir nome do Requirante]	
<b>Tarefa/Demanda:</b> Administração de Banco de Dados	<b>Objetivo:</b> 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
01	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	84,00
		<b>1 horas x 2 vezes x I x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
02	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.	189,00
		<b>1,5 horas x A x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
03	A	Aplicar as correções autorizadas pelo fiscal requisitante ou gestor do contrato conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.	189,00
		<b>1,5 horas x A x Dias úteis do mês (média 22 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
04	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.	8,00
		<b>1 horas x A x 1 mês</b>	
		<b>Observações:</b>	

05	A	Efetuar tarefas de backup e restore de base de dados dos ambientes da contratante, quando demandado ou quando encontrar erros que justifiquem esse procedimento, sempre com autorização do gestor.	16,00
		<b>2 horas x A x 1 mês</b>	
		<b>Observações:</b>	
06	I	Documentar soluções e procedimentos e adicioná-los a base de conhecimento, além de manter os documentos existentes atualizados.	42,00
		<b>1 hora x I x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
<b>TOTAL PREVISTO PARA ESTA OS</b>			<b>528,00</b>

(\*) Baixa (1); Intermediária (2); Média (4); Alta (6); Especialista (8)

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manter a disponibilidade dos bancos de dados.	99%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	20% da Tarefa Mensal
2. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.	2 dias após a conclusão do serviço	2% por cada dia de atraso até 5 dias	20% se superior a 5 dias
3. Resolver chamados classificados como prioridade alta em até 4 horas	90%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
4. Resolver chamados classificados como prioridade média em até 8 horas	92%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
5. Resolver chamados classificados como prioridade baixa em até 12 horas	94%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
6. Resolver em até 26 horas todos os chamados registrados, independente da prioridade.	98%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal

#### PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de monitoração, comparadas com os registros e comunicações;
2. Para índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
3. Máquinas/Ambientes de homologação/desenvolvimento não serão contabilizados dentro do índice de disponibilidade.
5. O horário para índice de disponibilidade será entre 08:00 e 20:00 em dias úteis.
6. Quando existirem pendências que necessite de informações complementares e/ou o usuário não esteja presente a demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com a área fiscalizadora.
7. Devem-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.
8. A tarefa abrange tanto o datacenter da PREVIC com 12 servidores de bancos de dados, contendo 19 instâncias e 158 bases de dados, quanto as bases de dados em Hosting/Nuvem.

39.1.5. Administração de Mensageria.

<b>ORDEM DE SERVIÇO Nº R[insserir nº Sequencial]</b> <b>Contrato Nº [insserir nº Contrato]</b> <b>Contratada: [informar nome da Empresa Contratada]</b> <b>Classificação Orçamentária: Suporte de Infraestrutura de TIC</b>	<b>TAREFA: R- [insserir nº Sequencial]</b> Execução Início: [insserir data início] Execução Final: [insserir data final]
--	--

<b>Área Requisitante:</b> <b>DIRAD/PREVIC</b>	<b>Tipo: ROTINEIRA</b> <b>Custo Previsto em UST: [insserir UST Prevista]</b> Custo do UST conforme contrato: [insserir UST final]
<b>Fiscalização do Contrato (CGTI):</b> Gestor de Contrato: [insserir nome do Gestor] Fiscal Técnico: [insserir nome do Fiscal Técnico]	

Fiscal Requisitante: [inserir nome do Requisitante]	
<b>Tarefa/Demanda:</b> Administração de Mensageria	<b>Objetivo:</b> Executar análise do ambiente, atividades proativas e reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos serviços de E-mail.

#### LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade	Atividade	Custo Total
01	A	Realizar o gerenciamento, configuração e manutenção dos serviços (contempla a identificação e restabelecimento do serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance) de correio eletrônico e mensagens de texto, áudio e vídeo, incluindo todos os componentes envolvidos na solução e propor melhorias.	252,00
		<b>2 horas x A x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
02	A	Avaliar, informar e implementar, sempre que necessário, as melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade das soluções de correio eletrônico e de mensagens de texto, áudio e vídeo.	126,00
		<b>1 horas x A x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
03	M	Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico e de mensagens de texto, áudio e vídeo	84,00
		<b>1 horas x M x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
04	I	Documentar as atividades realizadas e atualizar as documentações existentes.	42,00
		<b>1 hora x I x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
<b>TOTAL PREVISTO PARA ESTA OS</b>			<b>504,00</b>

(\*) Baixa (1); Intermediária (2); Mediana (4); Alta (6); Especialista (8)

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manter a disponibilidade dos sistemas de mensageria.	99%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	20% da Tarefa Mensal
2. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.	2 dias após a conclusão do serviço	2% por cada dia de atraso até 5 dias	20% se superior a 5 dias
3. Resolver chamados classificados como prioridade alta em até 4 horas	90%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
4. Resolver chamados classificados como prioridade média em até 8 horas	92%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
5. Resolver chamados classificados como prioridade baixa em até 12 horas	94%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
6. Resolver em até 26 horas todos os chamados registrados, independente da prioridade.	98%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal

#### PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de monitoração, comparadas com os registros e comunicações;

2. Para índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
3. Máquinas/Ambientes de homologação/desenvolvimento não serão contabilizados dentro do índice de disponibilidade.
4. O horário para índice de disponibilidade será entre 08:00 e 20:00 em dias úteis.
5. Quando existirem pendências que necessite de informações complementares e/ou o usuário não esteja presente a demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com a área fiscalizadora.
6. Devem-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.
7. A tarefa abrange os servidores Microsoft Exchange e os servidores do Skype for Business no ambiente da Previc (interno e em Hosting/Nuvem).

39.1.6. Administração de Serviços de Segurança.

<b>ORDEM DE SERVIÇO Nº R[inserir nº Sequencial]</b> <b>Contrato Nº [inserir nº Contrato]</b> <b>Contratada: [informar nome da Empresa Contratada]</b> <b>Classificação Orçamentária: Suporte de Infraestrutura de TIC</b>	<b>TAREFA: R- [inserir nº Sequencial]</b> Execução Início: [inserir data início] Execução Final: [inserir data final]
--	---

<b>Área Requisitante:</b> <b>DIRAD/PREVIC</b>	<b>Tipo: ROTINEIRA</b> <b>Custo Previsto em UST: [inserir UST Prevista]</b> Custo do UST conforme contrato: [inserir UST final]
<b>Fiscalização do Contrato (CGTI):</b> <i>Gestor de Contrato: [inserir nome do Gestor]</i> <i>Fiscal Técnico: [inserir nome do Fiscal Técnico]</i> <i>Fiscal Requisitante: [inserir nome do Requisitante]</i>	
<b>Tarefa/Demanda:</b> Administração de serviços de segurança	<b>Objetivo:</b> Executar análise do ambiente, atividades proativas e reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos serviços de segurança.

**LISTA DE ATIVIDADES**

Item	Complexidade	Atividade	Custo Total
01	A	Aplicar as regras, políticas, padrões e procedimentos de segurança definidos pelo órgão para assegurar a proteção dos ativos, dados, informações e serviços de TI;	63,00
		<b>(30/60) hora x A x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
02	A	Realizar o gerenciamento, configuração e manutenção dos serviços de Firewall, antispam, antivírus e proxy	189,00
		<b>1,5 horas x A x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
03	A	Avaliar, informar e implementar, sempre que necessário, as melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade dos serviços de segurança	126,00
		<b>1 horas x A x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
04	A	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.	126,00
		<b>1 horas x A x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
		Documentar as atividades realizadas e atualizar as documentações existentes.	

05	M	<b>1 hora x 1 x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	42,00
		<b>Observações:</b>	
<b>TOTAL PREVISTO PARA ESTA OS</b>			<b>546,00</b>

(\*) Baixa (1); Intermediária (2); Mediana (4); Alta (6); Especialista (8)

<b>RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS</b>	<b>LIMITES</b>	<b>GLOSA</b>	<b>LIMITE GLOSA</b>
1. Manter a disponibilidade dos sistemas de segurança.	99%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	20% da Tarefa Mensal
2. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.	2 dias após a conclusão do serviço	2% por cada dia de atraso até 5 dias	20% se superior a 5 dias
3. Resolver chamados classificados como prioridade alta em até 4 horas	90%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
4. Resolver chamados classificados como prioridade média em até 8 horas	92%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
5. Resolver chamados classificados como prioridade baixa em até 12 horas	94%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
6. Resolver em até 26 horas todos os chamados registrados, independente da prioridade.	98%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal

#### **PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES**

1. O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de monitoração, comparadas com os registros e comunicações;
2. Para índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
3. Máquinas/Ambientes de homologação/desenvolvimento não serão contabilizados dentro do índice de disponibilidade.
4. O horário para índice de disponibilidade será entre 08:00 e 20:00 em dias úteis.
5. Quando existirem pendências que necessite de informações complementares e/ou o usuário não esteja presente a demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com a área fiscalizadora.
6. Devem-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.
7. A tarefa abrange os serviços de antispam, antivírus e proxy.
8. As atividades serão limitadas ao funcionamento das ferramentas de segurança, não sendo permitida a construção de políticas de segurança da informação.
9. A checagem da qualidade dos trabalhos realizados será executada pela seção demandante.
10. Periodicamente serão realizadas auditorias, para verificar se as configurações de segurança estão de acordo com as normas estabelecidas na política de segurança da informação.

39.1.7. Administração dos Serviços de Virtualização.

<b>ORDEM DE SERVIÇO Nº R[inserir nº Sequencial]</b> <b>Contrato Nº [inserir nº Contrato]</b> <b>Contratada: [informar nome da Empresa Contratada]</b> <b>Classificação Orçamentária: Suporte de Infraestrutura de TIC</b>	<b>TAREFA: R- [inserir nº Sequencial]</b> Execução Início: [inserir data início] Execução Final: [inserir data final]
--	---

<b>Área Requisitante:</b> <b>DIRAD/PREVIC</b>	<b>Tipo: ROTINEIRA</b> <b>Custo Previsto em UST: [inserir UST Prevista]</b> Custo do UST conforme contrato: [inserir UST final]
<b>Fiscalização do Contrato (CGTI):</b> Gestor de Contrato: [inserir nome do Gestor] Fiscal Técnico: [inserir nome do Fiscal Técnico] Fiscal Requisitante: [inserir nome do Requisitante]	
<b>Tarefa/Demanda:</b> Administração dos serviços de virtualização	<b>Objetivo:</b> Executar análise do ambiente, atividades proativas e reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos serviços de virtualização.

**LISTA DE ATIVIDADES**

Item	Complexidade	Atividade	Custo Total
01	A	Realizar o gerenciamento, configuração e manutenção dos serviços de virtualização, incluindo todos os componentes envolvidos na solução, incluindo o serviço de identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias	189,00
		<b>1,5 horas x A x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
02	A	Avaliar, informar e implementar, sempre que necessário, as melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade dos serviços de segurança	126,00
		<b>1 hora x A x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
03	I	Documentar as atividades realizadas e atualizar as documentações existentes.	42,00
		<b>1 hora x I x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
<b>TOTAL PREVISTO PARA ESTA OS</b>			<b>357,00</b>

(\*) Baixa (1); Intermediária (2); Mediana (4); Alta (6); Especialista (8)

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manter a disponibilidade dos serviços de virtualização.	99%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	20% da Tarefa Mensal
2. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.	2 dias após a conclusão do serviço	2% por cada dia de atraso até 5 dias	20% se superior a 5 dias
3. Resolver chamados classificados como prioridade alta em até 4 horas	90%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
4. Resolver chamados classificados como prioridade média em até 8 horas	92%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
5. Resolver chamados classificados como prioridade baixa em até 12 horas	94%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
6. Resolver em até 26 horas todos os chamados registrados, independente da prioridade.	98%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal

**PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES**

1. O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de monitoração, comparadas com os registros e comunicações;
2. Para índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
3. Máquinas/Ambientes de homologação/desenvolvimento não serão contabilizados dentro do índice de disponibilidade.
4. O horário para índice de disponibilidade será entre 08:00 e 20:00 em dias úteis.
5. Quando existirem pendências que necessite de informações complementares e/ou o usuário não esteja presente a demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com a área fiscalizadora.
6. Devem-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.
7. A tarefa abrange os servidores físicos e virtuais.

39.1.8. Manutenção de serviços de Business Intelligence.

<p><b>ORDEM DE SERVIÇO Nº R[inserir nº Sequencial]</b>  <b>Contrato Nº [inserir nº Contrato]</b>  <b>Contratada: [informar nome da Empresa Contratada]</b>  <b>Classificação Orçamentária: Suporte de Infraestrutura de TIC</b></p>	<p><b>TAREFA: R- [inserir nº Sequencial]</b>                  Execução Início: [inserir data início]                  Execução Final: [inserir data final]</p>
---	--

<b>Área Requisitante:</b> <b>DIRAD/PREVIC</b>	<b>Tipo:</b> ROTINEIRA <b>Custo Previsto em UST:</b> [inserir UST Prevista] Custo do UST conforme contrato: [inserir UST final]
<b>Fiscalização do Contrato (CGTI):</b> Gestor de Contrato: [inserir nome do Gestor] Fiscal Técnico: [inserir nome do Fiscal Técnico] Fiscal Requisitante: [inserir nome do Requisitante]	
<b>Tarefa/Demanda:</b> Manutenção de serviços de Business Intelligence	<b>Objetivo:</b> Execução de rotinas de manutenção de arquiteturas, ferramentas e metodologias de Business Intelligence.

#### LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade	Atividade	Custo Total
01	A	Manipular aplicações de Business Intelligence, para desenvolvimento de relatórios (OLAP), que apresentem informações estatísticas e gerenciais.	252,00
		<b>3 horas x A x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
02	M	Documentar soluções e procedimentos e adicioná-los a base de conhecimento, além de manter os documentos existentes atualizados.	84,00
		<b>1 hora x M x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
03	A	Configuração e manutenção de ambiente - Data Warehouse, Data Marts, Cubo.	252,00
		<b>1 horas x A x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
<b>TOTAL PREVISTO PARA ESTA OS</b>			<b>588,00</b>

(\*) Baixa (1); Intermediária (2); Mediana (4); Alta (6); Especialista (8)

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.	2 dias após a conclusão do serviço	2% por cada dia de atraso até 5 dias	20% se superior a 5 dias
2. Resolver chamados classificados como prioridade alta em até 4 horas.	90%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
3. Resolver chamados classificados como prioridade média em até 8 horas.	92%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
4. Resolver chamados classificados como prioridade baixa em até 12 horas	94%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
5. Resolver em até 26 horas todos os chamados registrados, independente da prioridade.	98%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal

#### PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de monitoração, comparadas com os registros e comunicações;
2. Quando existirem pendências que necessite de informações complementares e/ou o usuário não esteja presente a demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com a área fiscalizadora.
3. Devem-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.

<b>ORDEM DE SERVIÇO Nº R</b> [inserir nº Sequencial] <b>Contrato Nº</b> [inserir nº Contrato] <b>Contratada:</b> [informar nome da Empresa Contratada] <b>Classificação Orçamentária:</b> Suporte de Infraestrutura de TIC	<b>TAREFA:</b> R- [inserir nº Sequencial] Execução Início: [inserir data início] Execução Final: [inserir data final]
---	---

<b>Área Requisitante:</b> <b>DIRAD/PREVIC</b>	<b>Tipo:</b> ROTINEIRO <b>Custo Previsto em UST:</b> [inserir UST Prevista] Custo do UST conforme contrato: [inserir UST final]
<b>Fiscalização do Contrato (CGTI):</b> <i>Gestor de Contrato:</i> [inserir nome do Gestor] <i>Fiscal Técnico:</i> [inserir nome do Fiscal Técnico] <i>Fiscal Requisitante:</i> [inserir nome do Requisitante]	
<b>Tarefa/Demanda:</b> Backup e Restore de Servidores e Serviços Corporativos	<b>Objetivo:</b> Segurança e disponibilidade. Executar rotinas para manutenção e controle do sistema de backup e manutenções proativas, restores, documentação e armazenagem de mídias

**LISTA DE ATIVIDADES**

Item	Complexidade	Atividade	Custo Total
01	A	Manutenção proativa no sistema de backup - Analisar histórico diário dos backups e configurar novas soluções para correção dos erros apresentados pelos logs das políticas executadas diariamente.	126,00
		<b>1 horas x A x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
02	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.	189,00
		<b>1,5 horas x A x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
03	I	Teste mensal de restores por amostragem dos backups priorizados.	8,00
		<b>4 horas x I x 1 mês</b>	
		<b>Observações:</b>	
04	I	Substituir e alimentar as unidades robóticas com mídias, efetuar registros das cheias, transferir e controlar a guarda, armazenagem e liberação quanto ao período de retenção.	42,00
		<b>1 horas x I x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
05	I	Documentar soluções e procedimentos e adicioná-los à base de conhecimento, além de manter os documentos existentes atualizados.	42,00
		<b>1 hora x I x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
<b>TOTAL PREVISTO PARA ESTA OS</b>			<b>407,00</b>

(\*) Baixa (1); Intermediária (2); Mediana (4); Alta (6); Especialista (8)

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.	2 dias após a conclusão do serviço	2% por cada dia de atraso até 5 dias	20% se superior a 5 dias

2. Resolver chamados classificados como prioridade alta em até 4 horas	90%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
3. Resolver chamados classificados como prioridade média em até 8 horas	92%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
4. Resolver chamados classificados como prioridade baixa em até 12 horas	94%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
5. Resolver em até 26 horas todos os chamados registrados, independente da prioridade.	98%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal

#### PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de monitoração, comparadas com os registros e comunicações;
2. Atividades de suporte demandas externas ao atendimento de primeiro nível não serão contadas como indisponibilidade do atendimento por serem necessários dados de terceiros para a conclusão e fechamento do chamado.
3. Para índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
4. Quando existirem pendências que necessite de informações complementares e/ou o usuário não esteja presente a demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com a área fiscalizadora.
5. Devem-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.
6. A tarefa abrange os servidores físicos e virtuais, no ambiente interno da Previc e em Hosting/Nuvem.

39.1.10. Serviços de apoio técnico em sistema de gestão de conteúdo e fluxos de trabalho com Microsoft Sharepoint.

<b>ORDEM DE SERVIÇO Nº R[<i>inserir nº Sequencial</i>]</b> <b>Contrato Nº [<i>inserir nº Contrato</i>]</b> <b>Contratada: [<i>informar nome da Empresa Contratada</i>]</b> <b>Classificação Orçamentária: Suporte de Infraestrutura de TIC</b>	<b>TAREFA: R- [<i>inserir nº Sequencial</i>]</b> Execução Início: [ <i>inserir data início</i> ] Execução Final: [ <i>inserir data final</i> ]
---	--

<b>Área Requisitante:</b> <b>DIRAD/PREVIC</b>	<b>Tipo: ROTINEIRO</b> <b>Custo Previsto em UST: [<i>inserir UST Prevista</i>]</b> Custo do UST conforme contrato: [ <i>inserir UST final</i> ]
<b>Fiscalização do Contrato (CGTI):</b> <i>Gestor de Contrato: [<i>inserir nome do Gestor</i>]</i> <i>Fiscal Técnico: [<i>inserir nome do Fiscal Técnico</i>]</i> <i>Fiscal Requisitante: [<i>inserir nome do Requisitante</i>]</i>	
<b>Tarefa/Demanda:</b> Serviços de apoio técnico em sistema de gestão de conteúdo e fluxos de trabalho com Microsoft Sharepoint	<b>Objetivo:</b> Serviços de manutenção, Customização e Parametrização da Ferramenta Microsoft Sharepoint, com ênfase em segurança e disponibilidade da solução.

#### LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade	Atividade	Custo Total
01	A	Manutenção proativa no sistema Sharepoint para garantir a continuidade dos serviços existentes na ferramenta. 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. Analisar logs de erros quando necessário. Criar e atualizar manuais.	126,00
		<b>1 hora x A x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	
		<b>Observações:</b>	
		Criação e melhoria de workflows que atendem aos tipos: 3 estados e fluxos customizados (com .net) para atendimento das necessidades das áreas solicitantes.	

02	A	<b>3 horas x E x Dias úteis do mês (média 21 dias)</b>	504,00
		<b>Observações:</b>	
03	I	Montagem e verificação de novos sites (criação da estrutura web) - Local onde todos os recursos do desenvolvimento Sharepoint serão aplicados.	80,00
		<b>2 horas x E x 5 dias</b>	
		<b>Observações:</b>	
04	I	Realizar e testar Backup da base de dados e da infraestrutura da solução Sharepoint uma vez por semana.	20,00
		<b>1 hora x M x 5 dias</b>	
		<b>Observações:</b>	
<b>TOTAL PREVISTO PARA ESTA OS</b>			<b>730,00</b>

(\*) Baixa (1); Intermediária (2); Mediana (4); Alta (6); Especialista (8)

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.	2 dias após a conclusão do serviço	2% por cada dia de atraso até 5 dias	20% se superior a 5 dias
2. Resolver chamados classificados como prioridade alta em até 4 horas	90%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
3. Resolver chamados classificados como prioridade média em até 8 horas	92%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
4. Resolver chamados classificados como prioridade baixa em até 12 horas	94%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal
5. Resolver em até 26 horas todos os chamados registrados, independente da prioridade.	98%	1% para cada ponto percentual abaixo da meta	10% da Tarefa Mensal

#### PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de monitoração, comparadas com os registros e comunicações;
2. Atividades de suporte demandas externas ao atendimento de primeiro nível não serão contadas como indisponibilidade do atendimento por serem necessários dados de terceiros para a conclusão e fechamento do chamado.
3. Para índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
4. Quando existirem pendências que necessite de informações complementares e/ou o usuário não esteja presente a demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com a área fiscalizadora.
5. Devem-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.

#### ANEXO V - MODELOS DE ORDENS DE SERVIÇO DO TIPO PROJETO

##### 40. ANEXO V - MODELOS DE ORDENS DE SERVIÇO DO TIPO PROJETO.

40.1. Abaixo, segue exemplo de uma Ordem de Serviço do Tipo Projeto.

<b>ORDEM DE SERVIÇO Nº D[inserir nº Sequencial]</b> <b>Contrato Nº [inserir nº Contrato]</b> <b>Contratada: [informar nome da Empresa Contratada]</b> <b>Classificação Orçamentária: Serviços Técnicos</b> <b>Profissionais de TIC</b>	<b>TAREFA: D- [inserir nº Sequencial]</b> Execução Início: [inserir data início] Execução Final: [inserir data final]
--	---

<b>Área Requisitante:</b> <b>PREVIC</b>	<b>Tipo: DEMANDA</b> <b>Custo Previsto em UST: [inserir UST Prevista]</b> Custo do UST conforme contrato: [inserir UST]
--	---

final]

**Fiscalização do Contrato (CGTI):**

Gestor de Contrato: [inserir nome do Gestor]

Fiscal Técnico: [inserir nome do Fiscal Técnico]

Fiscal Requisitante: [inserir nome do Requisitante]

**Tarefa/Demanda:**

Implantação do DEVOPS

**Objetivo:**

Eficiência, controle e padronização. Executar as tarefas relativas a implantação do DEVOPS no ambiente da PREVIC.

**LISTA DE ATIVIDADES**

Item	Complexidade	Atividade	Custo Total
01	M	Planejamento do Projeto	16,00
		<b>4 horas x M</b>	
		<b>Observações:</b> * Reunião inicial com o cliente/gerente/analista * Brainstorn inicial (Estratégia) * Revisão e Validação do Escopo * Elaborar Termo de Abertura do Projeto	
02	E	Elaborar Plano de Gerenciamento do Projeto (PGP)	40,00
		<b>4 horas x E</b>	
		<b>Observações:</b> *Levantamento e entendimento dos processos	
03	A	Instalação e configuração do ambiente	192,00
		<b>24 horas x A</b>	
		<b>Observações:</b> * Pool de recursos Hyper-V * Configuração NFS * Sistema Operacional * Tuning sistema operacional * Docker Work Node * Criação Datastore discos rápidos * Criação redes * Criação POOL * Criação usuário para adm pool * Criação usuário Ansible * Criação chave SSH * Configuração de autenticação por chaves * Instalação ansible 2.7 * Instalação git	
04	A	Instalação e configuração do OpenShift	456,00
		<b>57 horas x A</b>	
		<b>Observações:</b> * Instalação de pacotes * Instalação de certificados * Definição dos serviços do Openshift * Definição da arquitetura do Openshift * Criação do inventário do Openshift * Configuração de Proxy * Definição/Configuração do Registry integrado do OpenShift * Configuração NFS * Configuração Acessos * Ajustes nos serviços de monitoração * Ajustes serviços de StorageClass * Configuração autenticação Active Directory * Configuração serviço Jenkins	
05	E	Instalação e configuração do AntiSpam	250,00
		<b>25 horas x E</b>	
		<b>Observações:</b>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Criação SEI</li> <li>* Criação SIP</li> <li>* Criação SOLR</li> <li>* Criação Memcached</li> <li>* Criação JOD</li> </ul>	
06	A	Definições e configurações dos serviços	280,00
		<b>35 horas x A</b>	
		<b>Observações:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Definição/Configuração dos serviços</li> <li>* Definição/Configuração dos Discos Persistentes - PV</li> <li>* Definição/Configuração dos secrets</li> <li>* Definição/Configuração dos Jobs agendados - manutenção</li> <li>* Definição/Configuração das réplicas - Regras de scale</li> <li>* GitLab</li> <li>* Teste do ambiente</li> <li>* Configuração Backup</li> </ul>	
07	A	Configuração Job Pipeline	168,00
		<b>21 horas x A</b>	
		<b>Observações:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Análise código (Sonar)</li> <li>* Análise vulnerabilidades código (Sonar)</li> <li>* Criação container (Docker)</li> <li>* Criação Stage Deploy Desenvolvimento</li> <li>* Criação do Stage Teste</li> <li>* Criação do Stage Deploy Homologação/Produção</li> <li>* Definições de padrões de segurança</li> </ul>	
08	M	Documentação do ambiente e repasse de conhecimento	92,00
		<b>23 horas x M</b>	
		<b>Observações:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Repasse da instalação / Configuração e arquitetura do ambiente</li> <li>* Repasse do processo de Pipeline</li> <li>* Documentação da instalação e configuração</li> <li>* Preparar Termo de Encerramento Recebimento do Produto ou Serviço (TERPS)</li> <li>* Consolidar Lições Aprendidas</li> </ul>	
<b>TOTAL PREVISTO PARA ESTA OS</b>			<b>1497,00</b>

(\*) Baixa (1); Intermediária (2); Mediana (4); Alta (6); Especialista (8)

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20%	20%
2. Entregar o produto dentro do prazo definido na Ordem de Serviço/Requisição	<= 1 hora	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 horas
3. Atualizar documentação do software e do servidor onde o software fica hospedado, refletindo a inclusão ou alteração do serviço.	Mínimo 100%	20% da tarefa	20% da Tarefa

#### PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.
2. Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.
3. A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos existentes e submetido para aprovação.

#### ANEXO VI - PROVA DE CONCEITO - SISTEMA DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO

41. ANEXO VI - PROVA DE CONCEITO - SISTEMA DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO.

41.1. Este item serve somente no caso da Empresa vencedora decidir instalar novo sistema ITSM no ambiente interno da PREVIC;

41.2. Os requisitos mínimos do sistema estão registrados no Termo de Referência, no item 8.1 "Requisitos Técnicos do Sistema de Gestão de Serviços";

41.3. 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;

41.4. 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 3 (três) dias úteis após a convocação formal do Pregoeiro;

41.5. 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;

41.6. 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;

41.7. 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 poderá escolher em continuar com o sistema atualmente instalado na PREVIC caso tenha conhecimento técnico para isso. Caso contrário, será desclassificada do certame;

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

41.9. 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;

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

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

**41.12. Passo 1 da Prova de Conceito:**

41.12.1. Apresentação das funcionalidades especificadas no Item 8.1 do Termo de Referência - "Requisitos Técnicos do Sistema de Gestão de Serviços";

41.12.2. Caso não seja demonstrado o conhecido em 98% das funcionalidades solicitadas, a prova de conceito será abortada e o sistema não será aprovado;

41.12.3. 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 (vídeos, Power Point ou similar). Todos os arquivos e relatórios gerados devem ser resultado de ações realizadas no momento da apresentação;

41.12.4. Abrir a Ajuda (Help) do sistema;

41.12.5. Navegar e verificar se a Ajuda (Help) do sistema consta em idioma português (Brasil).

**41.13. Passo 2 da Prova de Conceito:**

41.13.1. Criação do serviço;

41.13.2. Nome do Serviço: "Erro no Aplicativo INTERNET EXPLORER";

41.13.3. Tipo: "Incidente";

41.13.4. Categoria: "Erro Aplicativos";

41.13.5. Data de Implantação: 01/01/2019;

41.13.6. Situação: Ativo;

41.13.7. Script de atendimento: Qualquer script que demonstre a funcionalidade;

41.13.8. O sistema deve gravar o novo serviço;

41.13.9. O sistema deve gerar o log de auditoria desta inclusão.

**41.14. Passo 3 da Prova de Conceito:**

41.14.1. Registrar um Nível Mínimo de Serviço:

41.14.1.1. Título: "PREVIC GOLD";

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

41.14.1.3. Prioridade 1: 0:30

41.14.1.4. Prioridade 2: 0:40

41.14.1.5. Prioridade 3: 0:50

41.14.1.6. Prioridade 4:1:00

41.14.1.7. Prioridade 5: 1:10

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

41.14.1.9. Grupo para escalonamento automático: GERENTES;

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

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

41.15. **Passo 4 da Prova de Conceito**

- 41.15.1. Registrar um contrato:
  - 41.15.1.1. Cliente: "PREVIC
  - 41.15.1.2. Fornecedor: "CONTRATADA";
  - 41.15.1.3. Número: 123456
  - 41.15.1.4. Objeto: TEXTO QUALQUER QUE REPRESENTA O OBJETO DO CONTRATO (texto deve conter múltiplas linhas);
  - 41.15.1.5. Data do Contrato: 01/01/2019;
  - 41.15.1.6. Moeda: UST;
  - 41.15.1.7. Cotação da Moeda: Valor informado no momento da apresentação pela equipe da PREVIC;
  - 41.15.1.8. Situação: Ativo;
  - 41.15.1.9. O sistema deve gravar o contrato;
  - 41.15.1.10. O sistema deve gerar o log de auditoria desta ação.

41.16. **Passo 5 da Prova de Conceito:**

- 41.16.1. Criar um Fluxo de Trabalho:
  - 41.16.1.1. Nome: "INCIDENTE";
  - 41.16.1.2. 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;  
O sistema deve gravar o fluxo de trabalho.

41.17. **Passo 6 da Prova de Conceito:**

- 41.17.1. Vincular o serviço ao Contrato:
  - 41.17.1.1. Contrato: "PREVIC x CONTRATADA";
  - 41.17.1.2. Serviço: Erro no Aplicativo INTERNET EXPLORER
  - 41.17.1.3. 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);
  - 41.17.1.4. 1.10.6.1.4. Fluxo de trabalho: "INCIDENTE"
  - 41.17.1.5. 1.10.6.1.5. Nível Mínimo de Serviço: "PREVIC GOLD"
  - 41.17.1.6. 1.10.6.2. O sistema deve realizar o vínculo.

41.18. **Passo 7 da Prova de Conceito:**

- 41.18.1. Registrar 2 (dois) Incidentes com os seguintes dados:
  - 41.18.1.1. Contrato: "PREVIC x CONTRATADA";
  - 41.18.1.2. Origem: Help Desk;
  - 41.18.1.3. Solicitante: Usuário 1;
  - 41.18.1.4. Serviço: Erro no Aplicativo INTERNET EXPLORER;
  - 41.18.1.5. Descrição do incidente: O usuário informa que ao abrir o Internet Explorer é apresentado uma mensagem com o seguinte erro "ERRO 12344";
  - 41.18.1.6. O sistema deve permitir vincular o IC do "Usuário 1";
    - 41.18.1.6.1. Urgência: Informada no momento da apresentação pela equipe da PREVIC;
    - 41.18.1.6.2. Impacto: Informada no momento da apresentação pela equipe da PREVIC;
  - 41.18.1.7. 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);
  - 41.18.1.8. 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;
  - 41.18.1.9. O sistema deve gerar o log de auditoria desta ação;
  - 41.18.1.10. O usuário solicitante deve receber e-mail de abertura do incidente;
  - 41.18.1.11. O usuário solicitante entrará no portal para acompanhar o incidente aberto.
  - 41.18.1.12. 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:
    - 41.18.1.12.1. Data e horário de início de atendimento (caso tenha sido recepcionado em tempo superior a 10 (dez) minutos, registrar o fato no sistema);
    - 41.18.1.12.2. Definir o tipo e a tarefa a ser realizada, obtida automaticamente pelo fluxo de trabalho vinculado ao serviço;
    - 41.18.1.12.3. Indicar o nome, e-mail, telefone, lotação, equipamento ou serviço a ser atendido;
    - 41.18.1.12.4. Descrever informações complementares;
    - 41.18.1.12.5. Rever urgência e impacto (se for o caso);
    - 41.18.1.12.6. Visualizar o nível de serviço estabelecido no contrato;
    - 41.18.1.12.7. Registrar os procedimentos adotados pelo atendimento de 1º nível;

- 41.18.1.12.8. Registrar a causa do incidente;
- 41.18.1.12.9. Registrar o detalhamento da causa;
- 41.18.1.12.10. Registrar a categoria de solução;
- 41.18.1.12.11. Registrar o fechamento do incidente (texto descritivo);
- 41.18.1.12.12. Encerrar o incidente;
- 41.18.1.13. O sistema deve encaminhar o incidente para o Controle de Qualidade (área ou técnico);
- 41.18.1.14. O Controle de Qualidade encerra o incidente;
- 41.18.1.15. O sistema deve gerar o e-mail ao solicitante do encerramento do incidente (contendo link para a pesquisa de satisfação);
- 41.18.1.16. O solicitante deve realizar a pesquisa de satisfação.
- 41.18.1.17. 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:
- 41.18.1.18. A PREVIC aguardará 10 (dez) minutos para verificar se o incidente será encaminhado ao grupo GERENTES (conforme configurado no Passo 3);
- 41.18.1.19. O sistema deve gerar informações sobre esta intervenção automática (escalonamento automático);
- 41.18.1.20. Algum integrante do grupo GERENTES deve encaminhar/escalonar para o atendimento de 2º nível do contrato em referência;
- 41.18.1.21. A empresa contratada deverá iniciar o atendimento do incidente, visualizando data/horário limite para atendimento, conforme nível de serviço estabelecido;
- 41.18.1.22. Possibilitar o registro no sistema da data e horário do início do atendimento;
- 41.18.1.23. Possibilitar o técnico responsável realizar a captura do incidente;
- 41.18.1.24. Realizar intervenção remota com o software de intervenção remota da ferramenta;
- 41.18.1.25. 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;
- 41.18.1.26. O sistema deve apresentar indicativos do atraso do incidente;
- 41.18.1.27. 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;
- 41.18.1.28. Registrar a causa do incidente;
- 41.18.1.29. Registrar o detalhamento da causa;
- 41.18.1.30. Registrar a categoria de solução;
- 41.18.1.31. Marcar a solução/resposta para ser gravada na base de conhecimento;
- 41.18.1.32. Registrar o fechamento do incidente (texto descritivo);
- 41.18.1.33. Encerrar o incidente;
- 41.18.1.34. O sistema deve encaminhar o incidente para o Controle de Qualidade (área ou técnico);
- 41.18.1.35. O Controle de Qualidade encerra o incidente;
- 41.18.1.36. O sistema deve gerar o e-mail ao solicitante do encerramento do incidente (contendo link para a pesquisa de satisfação);
- 41.18.1.37. O solicitante deve realizar a pesquisa de satisfação;
- 41.18.1.38. Verificar na base de conhecimento se a solução/resposta foi salva;
- 41.18.1.39. Realizar a publicação do conhecimento salvo na base de conhecimento.
- 41.19. **Passo 8 da Prova de Conceito:**
- 41.19.1. Entrar no módulo "Construtor de Relatórios" e criar um Cubo (Informações Cruzadas) e apresentar informações extraídas;
- 41.19.2. Entrar no módulo "Construtor de Relatórios" e criar um Gráfico baseado em uma sentença SQL, e apresentar informações extraídas;
- 41.19.3. Entrar no módulo "Construtor de Relatórios" e criar um Tabela de Dados (DataTable) e apresentar as informações extraídas;
- 41.19.4. Entrar no módulo "Construtor de Dashboards" e criar um Dashboard com no mínimo 4 (quatro) partes (visões internas).
- 41.20. **Passo 9 da Prova de Conceito:**
- 41.20.1. Apresentar informações de Análise de Tendências;
- 41.20.1.1. Emissão de relatórios de Níveis Mínimos de Serviços;
- 41.20.2. Emitir relatórios do sistema que comprovem o ocorrido no Passo 7 (1 SLA cumprido e outro não);
- 41.20.3. Gerar informações gráficas sobre as pesquisas de satisfação realizadas no Passo 7;
- 41.20.4. Gerar informações gráficas com as seguintes informações:
- 41.20.4.1. Quantitativos por situação;
- 41.20.4.2. Quantitativos por prioridade;

- 41.20.4.3. Quantitativos por Origem;
- 41.20.4.4. Quantitativos por Serviço;
- 41.20.4.5. Quantitativos por Contrato;
- 41.20.4.6. Quantitativos por Horário de Atendimento.
- 41.21. **Passo 10 da Prova de Conceito:**
  - 41.21.1. Ativos e Configuração - Monitoramento de Ativos:
    - 41.21.1.1. 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;
    - 41.21.1.2. Instalar o agente de inventário da solução;
    - 41.21.1.3. Configurar Faixas de IPs para processo de descoberta de IPs;
    - 41.21.1.4. Capturar informações de inventário de algum computador;
    - 41.21.1.5. Apresentar o disparo do evento solicitado nesta seção.
- 41.22. **Passo 11 da Prova de Conceito:**
  - 41.22.1. Monitoramento Nagios:
    - 41.22.1.1. O sistema deve apresentar informações de integração com Nagios - captura de eventos (demonstração de telas);
    - 41.22.1.2. Forçar uma indisponibilidade de algum serviço no Nagios para a geração automática de incidente.
- 41.23. **Passo 12 da Prova de Conceito:**
  - 41.23.1. Criar plano de melhoria:
    - 41.23.1.1. Criar um plano de melhoria para o contrato "PREVIC x CONTRATADA", adicionando Objetivos e Ações;
    - 41.23.1.2. Emitir o plano de melhoria para o contrato "PREVIC x CONTRATADA".
- 41.24. **Passo 13 da Prova de Conceito:**
  - 41.24.1. Ordem de Serviço (OS) e Fatura:
    - 41.24.1.1. Criar um Serviço do tipo OS;
    - 41.24.1.2. Vincular o Serviço a algum contrato;
    - 41.24.1.3. Criar fórmula para a OS;
    - 41.24.1.4. Vincular a OS ao Serviço x Contrato;
    - 41.24.1.5. Criar e emitir a Ordem de Serviço;
    - 41.24.1.6. Realizar o Registro de Atividades com as devidas Glosas;
    - 41.24.1.7. Percorrer o Fluxo de OS;
    - 41.24.1.8. Criar e emitir Fatura e vincular a OS criada anteriormente.

## **ANEXO VII - NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS**

- 42. **ANEXO VII - NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS**
  - 42.1. A empresa contratada assumirá a inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade dos serviços contratados;
  - 42.2. 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;
  - 42.3. 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;
  - 42.4. Os descontos referentes ao descumprimento dos níveis mínimos de serviços estabelecidos não substituirão as penalizações administrativas cabíveis previstas em contrato;
  - 42.5. Instrumento de controle:
    - 42.5.1. 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;
    - 42.5.2. 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;
    - 42.5.3. 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);
    - 42.5.4. 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;
    - 42.5.5. 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.

#### 42.6. Janela de Manutenção da ferramenta de gestão de serviços:

42.6.1. 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;

42.6.2. 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.

#### 42.7. Responsabilidades das partes:

42.7.1. 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.

#### 42.8. Relatórios de Níveis de Serviço

42.8.1. 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;

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

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

42.8.4. 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.

#### 42.9. Descrição do Indicador de Qualidade: índice de Resolução no Prazo

42.9.1. 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;

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

42.9.3. 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.

#### 42.10. Criticidade

<b>RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS (META)</b>		
<b>TIPO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>META</b>
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%

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

42.10.2. 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;

42.10.3. 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;

#### 42.11. Métrica para índice de Resolução no Prazo:

42.12. **IRP= (QTF / QTO) x 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 meta42.13. Índice de disponibilidade da ferramenta:

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

42.13.2. Este indicador será medido mensalmente.

42.14. **Métrica:**42.14.1.  $IDF = QTD/QTF \times 100$ **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 VIII - TERMO DE VISTORIA**43. **ANEXO VIII - 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.

[ ] 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
[ ] Vistoriei o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços, e os recursos materiais disponibilizados para a equipe contratada
[ ] Conheci os modelos e quantidades de equipamentos hardwares e periféricos objeto dos serviços
[ ] Tomei conhecimento dos principais softwares, aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização nos computadores servidores e estações de trabalho
[ ] Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, certificações existentes, recomendações e normatizações da Organização
[ ] Tomei conhecimento das ferramentas de software para acompanhamento de disponibilidade e desempenho dos recursos de infraestrutura
[ ] Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem prestados
[ ] Tomei conhecimento dos novos recursos em fase de contratação
[ ] Foram esclarecidas todas as minhas perguntas pertinentes

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Nome e assinatura do Responsável - Superintendência Nacional de Previdência Complementar

- PREVIC

Nome da Empresa, Endereço e CNPJ

Nome, RG, CPF e assinatura do vistoriador

### ANEXO IX - MODELO DE DECLARAÇÃO DE RECUSA DE VISTORIA

#### 44. ANEXO VIII - MODELO DE DECLARAÇÃO DE RECUSA DE VISTORIA

Processo nº 44011.004649/2019-64

Interessado: PREVIC

#### DECLARAÇÃO DE RECUSA DE VISTORIA

DECLARO, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_, que a empresa \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_, situada em \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_ UF \_\_\_\_\_,

OPTOU PELA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA NAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DA SUPERINTENDÊNCIA NACIONAL DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR - PREVIC, tendo ciência que não poderá alegar em qualquer fase da licitação ou vigência da relação contratual que não realizará os serviços em conformidade com a qualidade e requisitos exigidos por desconhecimento do ambiente.

Brasília/DF, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Carimbo e Assinatura do Responsável/Representante da Empresa

Nome legível \_\_\_\_\_

CPF nº. \_\_\_\_\_

### ANEXO X - MODELO DE RELATÓRIO GERENCIAL MENSAL DE SERVIÇO

#### 45. ANEXO X - MODELO DO RELATÓRIO GERENCIAL MENSAL DE SERVIÇOS

##### 45.1. ESCOPO

45.1.1. Definir o escopo do contrato

##### 45.2. OBJETIVO

45.2.1. Definir o objetivo do relatório.

##### 45.3. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS POR ORDEM DE SERVIÇO

45.3.1. Documentação, procedimentos realizados.

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

45.3.3. Resultados alcançados

45.3.4. N° da ordem de serviço e Número da tarefa rotineiro

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%	

45.4. N° 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	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%	

##### 45.5. EVIDENCIAS DOS ÍNDICES ATINGIDOS

45.5.1. Anexar as telas das medições realizadas pela ferramenta de ITSM.

- 45.6. JUSTIFICATIVAS PARA INTERVENÇÕES NÃO ATENDIDAS PELO NMS
- 45.6.1. Descrição de todos os índices não atingidos conforme NMS com suas respectivas evidências objetivas.
- 45.7. CUSTOS EXTRAS DESPENDIDOS PARA O ATENDIMENTO
- 45.7.1. Descrição de custos extras realizados para o atendimento exemplo: deslocamentos
- 45.8. RELATOS DE OCORRÊNCIA CRÍTICAS - Conforme diário de bordo
- 45.8.1. Descrição de fatos promotores, falhas detectadas, efeitos provocados, soluções e intervenções promovidas, motivos causadores dos problemas, sugestões e aplicabilidades para impedir reincidência.
- 45.9. ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO POR LOCALIDADE
- 45.9.1. Chamados atendidos por setor/diretoria
- 45.9.2. Quantidade de chamado por tipo
- 45.9.3. Erros comuns
- 45.9.4. Estáticas de atendimento por recurso humano
- 45.9.5. Quantidade de UST consumidas
- 45.9.6. Inserção de estatísticas de atendimento por setor/diretoria, erros comuns, dentre outros
- 45.10. RECOMENDAÇÕES E DADOS TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS E GERENCIAIS PARA AS PRÓXIMAS DEMANDAS
- 45.10.1. Descrição de recomendações técnicas oriundas da PREVIC ou da empresa contratada para o próximo período.
- 45.11. ANEXOS
- 45.11.1. Relatório diário de bordo sob falhas ocorridas
- 45.11.2. Esclarecimentos técnicos, emitidos pelo Preposto
- 45.11.3. Documentação de rotinas - emitida pelo Preposto
- 45.11.4.

## ANEXO XI - TERMO DE SIGILO E RESPONSABILIDADE

### 46. ANEXO X - TERMO DE SIGILO E RESPONSABILIDADE

Processo nº 44011.004649/2019-64

Interessado: PREVIC

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 Comercial Norte, Quadra 6, Conjunto A, 3º Andar, 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.

## ANEXO XII - SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

### 47. ANEXO XI - SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

47.1. Esse anexo, somente se aplica no caso de a empresa contratada oferecer nova ferramenta ITSM em substituição à ferramenta em produção na PREVIC.

47.2. 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;

47.3. 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:

47.3.1. Otimização do fluxo de informações entre usuários / Central de Atendimento / PREVIC, possibilitando consultas, análises, relatórios, solicitações de serviços e outras demandas dos usuários;

47.3.2. Integração com recursos de Tecnologia da Informação da PREVIC;

47.3.3. Manutenção dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários, para o perfeito funcionamento da Central de Atendimento;

47.3.4. Desenvolvimento, manutenção e customização de "árvores" para registro de demandas no sistema de registro de atendimento, conforme necessidades da PREVIC;

47.3.5. Estar em conformidade com a Política de Segurança da Informação e Comunicações e demais diretrizes do ambiente tecnológico-operacional existente na PREVIC.

47.4. 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 e tablets), 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.

47.5. Requisitos Técnicos:

47.5.1. Disponibilidade ininterrupta do sistema em operação, devendo ser comprovado mensalmente a partir de consulta ao sistema de gestão de chamadas;

47.5.2. 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);

47.5.3. Tecnologia web ou tecnologias mais modernas;

47.5.4. 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;

47.5.5. 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;

47.5.6. 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;

47.5.7. 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;

47.5.8. 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;

47.5.9. Permitir que um perfil distinto possa executar mais de um papel dentro do sistema;

47.5.10. 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;

47.5.11. 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;

47.5.12. O sistema deve possuir mecanismo que mitigue o risco decorrente de ataques por força bruta, especialmente em telas de login de acesso ao sistema.

47.6. Requisitos Funcionais:

47.6.1. Interface web acessível via navegador Internet Explorer, Mozilla Firefox ou Google Chrome;

47.6.2. Permitir categorizar incidentes;

47.6.3. Possuir cadastro de clientes, podendo ser criadas estruturas internas de clientes;

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

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

47.6.6. Permitir a definição de priorização dos incidentes;

- 47.6.7. Permitir que os incidentes sejam direcionados para grupos específicos, dependendo de sua categoria;
- 47.6.8. Disponibilizar interface web para que os usuários finais possam abrir os incidentes sem a intervenção de um analista;
- 47.6.9. Criação e alteração de catálogo de negócio;
- 47.6.10. Permitir vinculação dos serviços do catálogo de negócios com os serviços do catálogo técnico;
- 47.6.11. Abertura de incidente através de Portal do Usuário;
- 47.6.12. Possibilitar o relacionamento entre incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
- 47.6.13. Permitir a abertura de incidentes facilitada por meio do envio de e-mail;
- 47.6.14. Possibilitar o relacionamento dos incidentes com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
- 47.6.15. Permitir registrar ocorrências de atendimento das solicitações de serviço, mudança, problema e aprovações;
- 47.6.16. Acesso a FAQ pelo Usuário;
- 47.6.17. Permitir que os incidentes possam ser associados aos itens de configuração cadastrados no CMDB;
- 47.6.18. Permitir a geração de problemas e de solicitações de mudanças a partir de um incidente;
- 47.6.19. Possibilitar o registro das soluções dos incidentes e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros;
- 47.6.20. Monitorar e emitir relatórios sobre os incidentes;
- 47.6.21. Permitir categorizar problemas;
- 47.6.22. Permitir atuar preventivamente na detecção de problemas através do uso de técnicas de análise de tendências;
- 47.6.23. Permitir que o analista anexe links para auxílio à documentação do problema;
- 47.6.24. Permitir que o analista anexe documentos completos ao problema;
- 47.6.25. Permitir a definição de priorização dos problemas;
- 47.6.26. Permitir que os problemas sejam direcionados para grupos específicos, dependendo de sua categoria;
- 47.6.27. Possibilitar o relacionamento dos problemas com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
- 47.6.28. Permitir a abertura de problemas através de e-mail;
- 47.6.29. Permitir criar um fluxo de aprovações para as mudanças;
- 47.6.30. Permitir gerenciar as atividades de implantação das mudanças;
- 47.6.31. Monitorar e emitir relatórios sobre a implantação das mudanças;
- 47.6.32. Permitir revisar e encerrar os processos de mudanças;
- 47.6.33. Permitir o agendamento de atividades periódicas;
- 47.6.34. Possuir calendário de visualização para facilitar o planejamento das mudanças;
- 47.6.35. Permitir que o analista anexe links para apoio à documentação da solicitação de mudança;
- 47.6.36. Permitir que o analista anexe documentos completos à solicitação de mudança;
- 47.6.37. Permitir a priorização das solicitações de mudança;
- 47.6.38. Permitir que as mudanças sejam direcionadas para grupos específicos, dependendo de sua categoria;
- 47.6.39. Permitir o desenho de fluxos de trabalho (com tarefas e decisões);
- 47.6.40. Permitir a vinculação de telas para as atividades (telas dinâmicas);
- 47.6.41. Permitir executar qualquer fluxo de trabalho desenhado na ferramenta;
- 47.6.42. Permitir gravar e guardar múltiplos processos de workflow;
- 47.6.43. Permitir que os controles de acesso para abrir, modificar e fechar incidentes sejam realizados com base em condições preestabelecidas;
- 47.6.44. Gerar trilhas de auditoria de todas as atualizações de registro de incidentes;
- 47.6.45. Permitir visualização do CMDB de forma hierárquica (árvore de relacionamento entre os Itens de Configuração - IC's);
- 47.6.46. Permitir realizar desenho de mapa de interações entre os ICs para fornecimento de cada serviço e avaliar os impactos das mudanças;
- 47.6.47. Permitir integração com sistemas de e-mail {Microsoft Exchange};
- 47.6.48. Permitir a priorização automática, apontamento e escalção de incidentes baseados em registros de categorização;
- 47.6.49. Permitir a escalada automática de incidentes baseados em usuários afetados;
- 47.6.50. 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;
- 47.6.51. Permitir indicadores de prioridade, impacto e urgência (severidade) na

alocação dos registros de Incidentes;

47.6.52. Permitir o roteamento automático de incidentes para grupos ou equipes de atendimento;

47.6.53. Permitir atribuir e notificar incidentes de alta prioridade para múltiplos destinos;

47.6.54. Permitir priorizar, assinalar e escalar automaticamente os incidentes baseados na categoria destes, ou no tipo de usuário afetado;

47.6.55. Permitir encontrar uma solução ou procedimentos de solução e associá-los ao incidente;

47.6.56. Permitir enviar e-mail para o usuário e equipe de suporte responsável quando o incidente / requisição de serviço / problema / mudança forem atualizados ou resolvidos;

47.6.57. Permitir enviar e-mail para o usuário com link da aplicação de pesquisa de satisfação de atendimento;

47.6.58. Permitir reabrir um incidente já fechado;

47.6.59. Permitir que as equipes de suporte e Service Desk tenham acesso ao pacote de resoluções comuns (base de conhecimento);

47.6.60. Prover acesso remoto às estações dos usuários via rede LAN/WAN;

47.6.61. Permitir que a cada registro de incidente contenha um ou mais campos para gravar informações de contato e especificação de canais para retorno;

47.6.62. Permitir que um registro de incidentes possa ser escalado com base em condições preestabelecidas ou substituir condições manualmente;

47.6.63. Permitir que os registros de incidentes tenham um ou mais campos para gravar resolução de informações, incluindo data de resolução e tempo;

47.6.64. Permitir o registro de incidentes contenha um ou mais campos para gravar encerramento, categorização, incluindo data e hora de encerramento;

47.6.65. 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;

47.6.66. Permitir automatizar o cálculo de prioridade com base no impacto definido e fatores de urgência;

47.6.67. Permitir enviar e-mail ao solicitante quando da abertura e encerramento do chamado, além de poder configurar notificação sobre o andamento do incidente/solicitação;

47.6.68. Permitir anexar quaisquer tipos de arquivos (.doc, .xls, .jpg, .pdf e outros);

47.6.69. Permitir definir campos mandatórios para problemas sem necessidade de alteração de código;

47.6.70. Permitir a criação, modificação e encerramento de registro de problemas, com os devidos registros de data, hora, usuário entre outros atributos;

47.6.71. Permitir rotear problemas entre grupos solucionadores;

47.6.72. Permitir criar tabela de impacto e urgência para o registro de problemas;

47.6.73. Permitir rastrear o ciclo de vida de tratamento de problemas;

47.6.74. Permitir acesso a base de erros conhecidos;

47.6.75. Permitir texto livre para descrição do problema;

47.6.76. Permitir a integração com CMDB para atualizações de registro;

47.6.77. Permitir criar softwares para lista negra;

47.6.78. Permitir o monitoramento de ativos (alteração de memória e disco);

47.6.79. Permitir associar um registro de incidente a um problema;

47.6.80. Permitir a abertura de um problema a partir de um registro de incidente;

47.6.81. Permitir o envio de e-mail para os envolvidos na investigação/solução e público atingido;

47.6.82. Permitir criar regras de escalonamento;

47.6.83. Permitir criar planos de melhoria;

47.6.84. Permitir a geração de registro de mudança;

47.6.85. Permitir o acesso controlado aos registros de abertura de mudança;

47.6.86. Permitir o acesso gerenciado do módulo de mudança ao CMDB;

47.6.87. Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de uma RDM;

47.6.88. Permitir criar grupos autorizadores de mudança;

47.6.89. Permitir criar o CAB (Comitê de Autorização de Mudança) e inserir os devidos membros autorizadores;

47.6.90. Permitir criar diferentes status da mudança, inclusive cancelamento;

47.6.91. Permitir avaliar o impacto das mudanças para poder aprovar o registro de mudança;

47.6.92. Permitir realizar retorno de status de um registro de mudança;

47.6.93. Permitir fechar um erro conhecido e um problema, quando a mudança relacionada for encerrada;

47.6.94. Permitir a comunicação de agendamento de atividades para os envolvidos nas RDM's;

47.6.95. Permitir a integração com processo de gerenciamento de mudança;

- 47.6.96. Permitir a atualização do CMDB, quando uma mudança em um IC for realizada;
- 47.6.97. Permitir o acesso ao módulo de gerenciamento da configuração para auxiliar a construção de um registro de mudança;
- 47.6.98. Permitir o acesso aos demais módulos relacionados a mudança.
- 47.6.99. Permitir o cadastramento de informações para o planejamento, execução e aferição de níveis de serviço;
- 47.6.100. Permitir criar um registro de Nível Mínimo de Serviço vinculado, para acompanhar o serviço que está sendo prestado;
- 47.6.101. Permitir identificar atributos de impacto no NMS, como clientes VIP;
- 47.6.102. Permitir o registro de detalhes de conteúdo do SLA, incluindo data do contrato, escopo, contatos e objetivos;
- 47.6.103. Permitir acomodar detalhes de Acordos de Nível Operacional (ANO);
- 47.6.104. Exportar contratos;
- 47.6.105. Permitir o cadastro de informações de serviços (com possibilidade de criação de liberação) e controle de situação (Ativos e Inativos);
- 47.6.106. Permitir a definição do Catálogo de Serviços e o registro de descrição de serviços, assim como de seus atributos;
- 47.6.107. Permitir o cadastro de palavras gêmeas para efeitos de pesquisa na base de conhecimento. (Ex: "Desktop" = "Computador", "empregado" = "usuário", "HD" = "Disco rígido", entre outras);
- 47.6.108. Permitir a criação de categorias para publicação dos documentos;
- 47.6.109. Permitir indexar a base de conhecimento para disponibilizar pesquisas por palavras-chave;
- 47.6.110. Permitir a indexação das informações do documento de conhecimento, incluindo os anexos (as informações constantes em documentos Word, PDF e TXTs devem ser indexadas);
- 47.6.111. Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento;
- 47.6.112. Permitir configurar o controle de acesso para escrita ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário;
- 47.6.113. Permitir implantar o versionamento de documentos da base de conhecimento de forma automática;
- 47.6.114. Permitir disponibilizar a base de conhecimento acessível na web ou intranet;
- 47.6.115. Permitir o registro e gerenciamento de um item de configuração (IC);
- 47.6.116. Permitir relacionar IC ao usuário;
- 47.6.117. Permitir o rastreamento e registro automático dos itens de configuração presentes na infraestrutura (CMDB Discovery);
- 47.6.118. 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;
- 47.6.119. Permitir apresentar em árvore as informações de ativos e configuração;
- 47.6.120. Permitir a realização do inventário no momento (identificando os IC's ligados no momento);
- 47.6.121. Permitir realizar a instalação remota de software (programada);
- 47.6.122. Permitir inventariar e gerenciar as informações sobre o parque de informática;
- 47.6.123. Permitir classificar os tipos de ativos;
- 47.6.124. Permitir acesso remoto das estações de trabalho mediante software de controle proprietário;
- 47.6.125. Permitir ao acesso controlado ao CMDB;
- 47.6.126. Permitir validar automaticamente um item de configuração;
- 47.6.127. Permitir criar relacionamento entre itens de configuração;
- 47.6.128. Registra log de todas as alterações realizadas nos itens de configurações;
- 47.6.129. Permitir registrar status dos itens de configuração;
- 47.6.130. Integração dos registros de IC's com o módulo de incidentes;
- 47.6.131. Permitir o registro de vários IC's por quantidade de RDM's;
- 47.6.132. Permitir trilha de auditoria por registro de logs;
- 47.6.133. Permitir automatizar o histórico do ambiente com base nas informações do IC's;
- 47.6.134. Permitir adequar os registros de IC's ao modelo de funcionamento organizacional;
- 47.6.135. Apresentar solução de gráficos e relatórios;
- 47.6.136. Permitir criar mecanismo de atribuir relevância ao conteúdo (5 estrelas - nota);
- 47.6.137. Permitir a navegação por árvore de pastas;
- 47.6.138. Permitir apresentar o conteúdo o número de acessos e a nota (conforme as estrelas);
- 47.6.139. Permitir a inserção de figuras e links nos documentos da base de conhecimento;

- 47.6.140. Permitir controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;
- 47.6.141. Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário;
- 47.6.142. Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento;
- 47.6.143. Permitir realizar leitura de e-mail para incidentes e requisições de serviços;
- 47.6.144. Permitir criar mecanismo de visualização de serviços disponíveis ao usuário no portal;
- 47.6.145. Permitir manter o histórico de configuração, mudanças, e alterações dos IC;
- 47.6.146. Gerenciamento de importações;
- 47.6.147. Gerenciamento de Projetos de TI;
- 47.6.148. Criação de relatórios;
- 47.6.149. Criação de dashboards;
- 47.6.150. Permite o acesso via mobile as filas de atendimento de chamados abertos;
- 47.6.151. Permite o registro de incidentes, requisições de serviços e outras solicitações via dispositivo móvel (mobile);
- 47.6.152. Possibilita realizar aprovações e acompanhamentos de solicitações via mobile;
- 47.6.153. Possibilita a verificação de status do atendimento via mobile;
- 47.6.154. Visualização remota de Serviços em execução;
- 47.6.155. Visualização remota de Processos em execução;
- 47.6.156. Integração com LDAP ou Windows Active Directory;
- 47.6.157. Permite criar conhecimento em todo ciclo de vida;
- 47.6.158. Possibilita realizar intervenções remotas em estações de trabalho;
- 47.6.159. Possibilita desativar serviços em estações Windows remotamente;
- 47.6.160. Possibilita desinstalar softwares em estações Windows;
- 47.6.161. Possibilita desligar estações de trabalho Windows;
- 47.6.162. Possibilita realizar análises técnicas remotamente;
- 47.6.163. Possibilidade de atrelar um conhecimento a um serviço específico;
- 47.6.164. Possibilita o vínculo de um conhecimento da base de conhecimento a um registro de solução;
- 47.6.165. Realiza o controle de expiração de conhecimento para acompanhamento de qualidade;
- 47.6.166. Cria estrutura de pastas para controle de conhecimento;
- 47.6.167. Controle de acesso em nível de perfil nas pastas de conhecimento criado;
- 47.6.168. Possibilita a criação de galeria de imagens para anexar ao conhecimento;
- 47.6.169. Permitir a criação de FAQ - Frequently Asked Question;
- 47.6.170. Possibilidade de vincular conhecimento entre documentos semelhantes;
- 47.6.171. Possibilita a criação de níveis de importância para o documento registrado;
- 47.6.172. Possibilidade de gerenciar os estágios de aprovação de um conhecimento;
- 47.6.173. Possibilita notificações por documento ou por pasta criada na estrutura do conhecimento;
- 47.6.174. Permite criar templates de solicitações de serviço;
- 47.6.175. Permite personalizar determinadas telas de serviços;
- 47.6.176. Permite gerenciar ordens de serviços e suas respectivas glosas;
- 47.6.177. Permite gerenciar o ciclo de serviço de ordens de serviços;
- 47.6.178. Possibilidade de criar faturas para ordens de serviços;
- 47.6.179. Possibilidade de criar fórmulas personalizadas para ordens de serviços;
- 47.6.180. Permite gerenciar vários contratos de serviços;
- 47.6.181. Permite emitir e imprimir ordens de serviços;
- 47.6.182. Permite gerenciar serviços por tipos de contratos;
- 47.6.183. Possibilita o controle de BI por contrato;
- 47.6.184. Permite gerenciar requisições de compras;
- 47.6.185. Possibilita o gerenciamento de alçadas de compras;
- 47.6.186. Permite criar notificações para solicitações de compras;
- 47.6.187. Possui integração nativa com software de monitoramento NAGIOS.
- 47.6.188. Garantir que todos os atendimentos sejam registrados e recebam um número identificador único (protocolo de atendimento) com formato definido pela PREVIC;
- 47.6.189. Contabilizar as manifestações resolvidas no 2º e 3º Nível, relacionando-as às soluções contidas na Base de Conhecimento;

- 47.6.190. Permitir a abertura de demandas a partir do recebimento de mensagens de correio eletrônico (e-mail);
- 47.6.191. Deve ser possível parametrizar os prazos de atendimento de cada etapa constante no fluxo ou processo de atendimento sem a necessidade de customização;
- 47.6.192. 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;
- 47.6.193. Permitir a marcação de atendimentos urgentes, vinculados a cada tipo de solicitação, sem a necessidade de customização;
- 47.6.194. Os atendimentos urgentes deverão possuir prazo de atendimento ou resposta diferente das demandas não urgentes;
- 47.6.195. Propiciar o escalonamento automático e manual das solicitações, para quantos níveis forem necessários para o atendimento ou para um grupo de trabalho;
- 47.6.196. Todos os relatórios emitidos pelo sistema devem permitir que sejam exportados para planilha eletrônica, compatível com o software Microsoft Excel (.xis ou .xlsx);
- 47.6.197. 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;
- 47.6.198. Permitir a visualização das pendências de resoluções de atendimento, bem como a distribuição destas resoluções entre os Atendentes, nos diversos níveis de atendimento;
- 47.6.199. Permitir a visualização das pendências de resolução pelos interlocutores das áreas da PREVIC, bem como o histórico das demandas repassadas as respectivas áreas;
- 47.6.200. Permitir a visualização das solicitações pendentes de resolução, nos diversos núcleos de atendimento, controlando os prazos, colocando-as em destaque;
- 47.6.201. Todo usuário deverá ser identificável a partir de número do documento de identificação e senha;
- 47.6.202. 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;
- 47.6.203. Manter o histórico do atendimento, com a identificação da tramitação da solicitação, podendo segmentar a visualização por perfil do usuário;
- 47.6.204. Possibilitar a importação da base de dados cadastrais dos usuários do sistema de registro de manifestações da PREVIC para utilização no atendimento;
- 47.6.205. Permitir a verificação da abertura de mais de uma solicitação pelo mesmo interessado, a fim de evitar a criação de demandas em duplicidade;
- 47.6.206. Permitir realizar pesquisa de satisfação com usuários on-line ou mediante envio de e-mail, ao final dos atendimentos;
- 47.6.207. Possuir barras de menu que permitam a inclusão de novos botões com chamadas para outros aplicativos internos ou externos ao Web Server;
- 47.6.208. 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.);
- 47.6.209. Permitir a análise e revisão da classificação das demandas realizadas pelos Atendentes;
- 47.6.210. 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;
- 47.6.211. 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:
- Quantidade de atendimentos realizados por categoria;
  - Tópicos ou assuntos mais consultados nas bases de dados;
  - Tempo médio de duração dos atendimentos, por categoria de atendimento, bem como por assunto, etc.;
  - Tempo médio de duração dos atendimentos, por tópico ou assunto consultado na base de dados;
  - Tópicos ou assuntos não disponíveis na base de dados;
  - Percentual de atendimentos concluídos, finalizados no ato do atendimento; e
  - Tempo de solução de demandas pendentes.
- 47.6.212. Permitir a migração da base de dados (sob demanda);
- 47.6.213. Permitir a parametrização dos prazos com os tipos de atendimentos, sempre apresentando de forma automática os prazos previstos para o retorno da demanda;
- 47.6.214. Permitir a definição de níveis de prioridades diferentes para demandas específicas ou sigilosas ou de acordo com os motivos da demanda;
- 47.6.215. Permitir a tramitação sigilosa de manifestações, impedindo a consulta de registros por usuários não autorizados;
- 47.6.216. Fornecer as telas de apresentação para o operador em modo gráfico e em idioma português;
- 47.6.217. Possuir documentação do sistema em português;
- 47.6.218. Permitir o registro de denúncias anônimas;

47.6.219. Ser interativo de forma a facilitar o acesso às informações pelos usuários, com navegação intuitiva;

47.6.220. 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.

#### 47.7. Adaptação e customização de funcionalidades:

47.7.1. 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;

47.7.2. Durante a fase de implantação, a empresa contratada deverá fornecer treinamento aos empregados da PREVIC que utilizarão as funcionalidades do sistema.

47.7.3. 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:

47.7.4. Apresentar definição dos assuntos, por grupos de atendimento;

47.7.5. Possuir critérios para definição de campos que poderão ser utilizados para agrupamentos de pesquisas e filtros de visualização;

47.7.6. Permitir que a pesquisa ou consulta na Base de Conhecimento seja feita pela expressão, palavra chave e trecho de um texto;

47.7.7. 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";

47.7.8. Possuir a opção de se pesquisar as informações na Base de Conhecimento pelos níveis e subníveis da informação;

47.7.9. Permitir a combinação de pesquisa na Base de Conhecimento pela palavra chave ou trecho de um texto com os níveis e subníveis da informação;

47.7.10. Não deverá existir limite de tamanho para a inserção do conteúdo ou descrição da informação a ser cadastrada ou atualizada na Base de Conhecimento;

47.7.11. Permitir a vinculação de links entre as informações dentro da Base de Conhecimento;

47.7.12. Permitir gerar contadores de perguntas/soluções mais pesquisadas e mais utilizadas como resposta na Base de Conhecimento.

#### 47.8. Banco de Dados:

47.8.1. 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:

47.8.1.1. Caracterização do Usuário:

47.8.1.2. Nome do usuário ou da empresa;

47.8.1.3. Número de documento de identificação válido;

47.8.1.4. Local de origem (Cidade e Unidade da Federação);

47.8.1.5. DDD e número de telefone;

47.8.1.6. Endereço de correio eletrônico.

47.9. Caracterização do atendimento:

47.9.1. Número do protocolo;

47.9.2. Classificação por tipo de demanda;

47.9.3. Classificação específica de reclamações em precedentes ou improcedentes;

47.9.4. Campo específico para armazenar a descrição da manifestação.

47.10. 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.

47.11. O Banco de Dados deverá permitir a realização de consultas ou a extração de relatórios, a partir de cruzamentos relacionais, tais como:

47.11.1. Atendimentos realizados por período;

47.11.2. Atendimentos realizados por tipos de demanda ou solicitação, grupo e/ou subgrupos;

47.11.3. Atendimentos segundo o tipo de usuários (personalidade jurídica);

47.11.4. Atendimentos por UF;

47.11.5. Manifestações solucionadas e não solucionadas;

47.11.6. Atendimentos efetuados por etapa de atendimento;

47.11.7. Atendimentos efetuados por canal de entrada;

47.11.8. Atendimentos por situação ou status da solicitação;

47.11.9. Atendimentos efetuados por solicitante ou usuário;

47.11.10. Atendimentos efetuados por período;

47.11.11. Base de conhecimento x atendimento.

47.12. Pesquisa de Satisfação:

47.12.1. 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:

- 47.12.1.1. Permitir a criação de um questionário de pesquisa ser usado tanto por meio de E-mail ou por telefone;
- 47.12.1.2. Possibilitar a criação de uma pesquisa através de uma campanha ativa;
- 47.12.1.3. Disponibilizar tela de instruções ao Atendente sobre como abordar o usuário para participar da pesquisa ao final do atendimento;
- 47.12.1.4. Possuir interação com a URA, permitindo a transferência para o atendimento eletrônico, no momento do aceite do usuário ao participar da pesquisa, quando for o caso;
- 10.6. Permitir que as notas digitadas pelo usuário sejam inseridas em um banco de dados para compor relatórios contendo os resultados das pesquisas;
- 47.12.1.5. 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 XIII - MINUTA DE CONTRATO**

**48. ANEXO XIII - MINUTA DO CONTRATO**

**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

**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, com sede no SCN - Setor Comercial Norte, Quadra 06, Conj. "A", Bl. "A", 3º andar, Ed. Venâncio 3.000 - Shopping ID, na cidade de Brasília/DF, CEP nº 70.176-900, inscrita no CNPJ sob o nº 07.290.290/0001-02, neste ato representada pelo(a) ..... (cargo e nome), nomeado(a) pela Portaria nº ....., de .... de ..... de 20..., publicada no DOU de .... de ..... de ....., portador da Matrícula Funcional 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 44011.005804/2019-60 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, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de Abril de 2019 e da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº ...../2019, 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 da PREVIC, mensurados por meio da UST - Unidade de Suporte Técnico de TI, 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	Tipo	Quantidade UST 18 meses	Valor UST (R\$)	Valor Total 18 Meses (R\$)
1	Serviços de Suporte Tecnológico ao Ambiente Computacional da PREVIC	Rotineiro	87.405		
		Projeto	8.030		
Valores Totais					

**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 seja observado o disposto no Anexo IX da IN SEGES/MP nº 05/2017, atentando, em especial para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- 2.1.1. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.1.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.1.4. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 2.1.5. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
- 2.1.6. Seja comprovado que a contratada mantém as condições iniciais de

habilitação.

2.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

### **3. CLÁUSULA TERCEIRA - PREÇO**

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.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

### **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:

Fonte:

Programa de Trabalho:

Elemento de Despesa:

Pl:

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes 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 Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

### **6. CLÁUSULA SEXTA - REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO**

6.1. As regras acerca do reajustamento de preços em sentido amplo do valor contratual (reajuste em sentido estrito e/ou repactuação) são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

### **7. CLÁUSULA SÉTIMA - GARANTIA DE EXECUÇÃO**

7.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

### **8 . CLÁUSULA OITAVA - MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO**

8.1. O modelo de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados, a disciplina do recebimento do objeto 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:

11.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

11.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

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 de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

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 contratual 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, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MPDG nº 05, de 2017.

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. É eleito o Foro da Justiça Federal de Brasília para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º da Lei nº 8.666/93.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em 2 (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes e por duas testemunhas.

....., ..... de..... de 20.....

\_\_\_\_\_  
Representante legal da CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
Representante legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1-

2-