



Av. Augusto Severo, nº 84, 7º andar - Bairro Glória, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20021-040  
Telefone: 2105-0291 - <http://www.ans.gov.br>

**PROCESSO Nº: 33910.000028/2017-90**

**MINUTA DE EDITAL Nº: 31/2017/DIRAD-DIGES/DIGES**

**MINUTA DE EDITAL DE LICITAÇÃO - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 31/2017**

#### **PREÂMBULO**

Torna-se público, para conhecimento dos interessados que a **AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR-ANS**, Autarquia Especial, vinculada ao Ministério da Saúde, criada pela Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, com sede na Avenida Augusto Severo, nº 84, Edifício Barão de Mauá, Glória, na cidade do Rio de Janeiro-RJ, inscrita no CNPJ sob o nº 03.589.068/0001-46, por meio do seu Gerente Geral de Administração e Finanças, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, **do tipo menor preço**, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, do Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, das Instruções Normativas SLTI/MPOG nº 02, de 30 de abril de 2008, nº 02, de 11 de outubro de 2010 e 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: 05/10/2017.

Horário: 09:00 h.

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

#### **1. DO OBJETO**

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados técnicos especializados de Sustentação de Infraestrutura em TI, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

#### **2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2017, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 36213/253003.

Fonte: 0174.

Programa de Trabalho: 10.126.2015.8727.0001.

Elemento de Despesa: 33903727

#### **3. DO CREDENCIAMENTO**

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

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

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

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

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

#### **4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO**

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

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

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

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

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

- 4.2.4. que estejam sob falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, concordata ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;
- 4.2.5. os interessados que estejam em recuperação judicial ou extrajudicial poderão participar da licitação, desde que o respectivo plano de recuperação tenha sido concedido nos termos do art. 58, da Lei nº 11.101/2005 ou homologado nos termos do art. 165, da Lei nº 11.101/2005, e desde que apresentem todos os demais documentos exigidos neste edital;
- 4.2.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;
- 4.2.7. Sociedades Cooperativas, considerando a vedação contida no Termo de Conciliação Judicial firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a União, anexo ao Edital, e a proibição do artigo 4º da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 30 de abril de 2008;
- 4.3. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:
- 4.3.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.
- 4.3.1.1. a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa ou empresa de pequeno porte;
- 4.3.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;
- 4.3.3. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 4.3.4. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição.
- 4.3.5. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 16 de setembro de 2009

## **5. DO ENVIO DA PROPOSTA**

- 5.1. O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.
- 5.2. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.
- 5.3. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.
- 5.4. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 5.5. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.
- 5.6. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
- 5.6.1. Valor mensal, anual e global do item;
- 5.6.2. Descrição detalhada do objeto, contendo, entre outras, as seguintes informações:
- 5.6.2.1. A indicação dos sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas bases e vigências, com base na Classificação Brasileira de Ocupações - CBO;
- 5.6.2.2. Produtividade adotada, e se esta for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, a respectiva comprovação de exequibilidade;
- 5.6.2.3. A quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual;
- 5.6.2.4. A relação dos materiais e equipamentos que serão utilizados na execução dos serviços, indicando o quantitativo e sua especificação;
- 5.7. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.
- 5.8. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital;
- 5.8.1. 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.
- 5.8.2. Caso a proposta apresente eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos que favoreça a Contratada, este será revertido do lucro durante a vigência da contratação, mas poderá ser objeto de negociação para a eventual prorrogação contratual.
- 5.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

## **6. DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÕES DE LANCES**

- 6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 6.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.
- 6.2.1. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 6.2.2. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 6.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 6.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagem entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 6.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo

imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

- 6.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item, considerando que a vigência da presente contratação é de 30 (trinta) meses .
- 6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 6.7. O 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 0,01% (um centésimo por cento).
- 6.7.1. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com a norma deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação.
- 6.7.2. Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.
- 6.8. O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 6.8.1. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos.
- 6.9. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 6.10. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, ve dada a identificação do licitante.
- 6.11. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 6.12. Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.
- 6.13. O Critério de julgamento adotado será o menor preço, conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 6.14. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 6.15. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.
- 6.16. 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 as 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.
- 6.17. 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.
- 6.18. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 6.19. 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.
- 6.20. Para a contratação de serviços comuns de informática e automação, definidos no art. 16-A da Lei nº 8.248, de 1991, será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010
- 6.20.1. Nas contratações de bens e serviços de informática e automação, nos termos da Lei nº 8.248, de 1991, 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.
- 6.21. 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.

## **7. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA**

- 7.1. Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.
- 7.2. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor com valor superior ao preço máximo fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.
- 7.3. O valor estimado que a Administração se propõe a pagar é de **R\$ R\$ 32.990.234,99 ( trinta e dois milhões, novecentos e noventa mil, duzentos e trinta e quatro reais e noventa e nove centavos)** para o período de 30 (trinta) meses.
- 7.3.1. Considera-se inexequível a proposta de preços ou menor lance que:
- 7.3.1.1. comprovadamente, for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
- 7.3.1.2. apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.
- 7.3.2. A fim de assegurar o tratamento isonômico entre as licitantes, bem como para a contagem da anualidade prevista no art. 3º, §1º da Lei n. 10.192/2001, informa-se que foram utilizadas as seguintes convenções coletivas de trabalho no cálculo do valor estimado pela Administração.
- 7.3.2.1. Convenção Coletiva de Trabalho 2016/2017 - Sindicato das empresas de Informática do estado do Rio de Janeiro - SINDPD - 01 de setembro de 2016 a 31 de agosto de 2017;
- 7.4. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993, a exemplo das enumeradas no §3º, do art. 29, da IN SLTI/MPOG nº 2,

de 2008.

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

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

7.7. 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), sob pena de não aceitação da proposta.

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

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

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

7.7.4. 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;

7.7.5. 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.

7.7.5.1. 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.

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

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

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

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

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

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

## **8. DA HABILITAÇÃO**

8.1. 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:

8.1.1. SICAF;

8.1.2. 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));

8.1.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa, 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)).

8.1.4. Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU;

8.1.5. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

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

8.2. Os licitantes deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e trabalhista:

### **8.3. Habilitação jurídica:**

8.3.1. no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis;

8.3.2. em se tratando de sociedades comerciais ou empresa individual de responsabilidade limitada: ato constitutivo em vigor, devidamente registrado, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

8.3.3. inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

8.3.4. inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

8.3.5. decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

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

### **8.4. Regularidade fiscal e trabalhista:**

8.4.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

8.4.2. prova de regularidade 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.

- 8.4.3. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 8.4.4. 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;
- 8.4.5. 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;
- 8.4.6. prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 8.4.7. 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;
- 8.4.8. caso o licitante detentor do menor preço seja microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.
- 8.4.9. A licitante melhor classificada deverá, também, apresentar a documentação de regularidade fiscal 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.

**8.5. Qualificação econômico-financeira:**

- 8.5.1. certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede do licitante;
- 8.5.1.1. caso seja apresentada certidão positiva de recuperação, o órgão processante da licitação diligenciará no sentido de aferir se a licitante em recuperação teve seu plano de recuperação acolhido judicialmente, nos termos dos artigos 58 ou 165 da Lei n.º 11.101/2005.
- 8.5.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;
- 8.5.2.1. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;
- 8.5.3. comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

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

8.6.4. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão ainda complementar a comprovação da qualificação econômico-financeira por meio de:

- 8.6.4.1. Comprovação de possuir Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado para a contratação ou item pertinente, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social;
- 8.6.4.2. Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.
- 8.6.4.3. Comprovação, por meio de declaração, da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo IX, de que 1/12 (um

doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data da sessão pública de abertura deste Pregão, não é superior ao Patrimônio Líquido do licitante, podendo este ser atualizado na forma já disciplinada neste Edital;

8.6.4.4. a declaração de que trata a subcondição acima deverá estar acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social,

8.6.4.5. quando houver divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, entre a declaração aqui tratada e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), deverão ser apresentadas, concomitantemente, as devidas justificativas.

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

8.7. Será exigido que a licitante comprove capacidade técnica nas tecnologias e/ou serviços previstas no presente Termo e seus Apêndices. Assim, devem apresentar, no ato da habilitação, o(s) atestado(s) de capacidade técnica para item, na forma abaixo descrita:

8.7.1. Possuir atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado (no caso de direito privado deverá constar no referido atestado o reconhecimento de firma do autor), que comprove a **prestação de serviços de sustentação operacional de Infraestrutura em TI**, de modo satisfatório, podendo ser apresentado em um ou mais contratos, contendo:

8.7.1.1. Confirmação de que prestou, de forma satisfatória, no mínimo 2.016 (dois mil e dezesseis) horas de coordenação de equipe de Infraestrutura de TI utilizando ferramenta de controle de demandas e utilizando modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ou COBIT (Control Objectives for Information and related Technology).

8.7.1.2. Confirmação de que prestou, de forma satisfatória, no mínimo, 14.112 (catorze mil cento e doze) horas em serviços de implantação, implementação e gerenciamento em Redes LAN, WAN e SAN, e instalação, gerenciamento e tuning de Sistemas Operacionais Windows Server Standard/Enterprise e Linux (de diferentes distribuições), em ambiente de, no mínimo, 100 servidores físicos e virtuais;

8.7.1.3. Confirmação de que prestou, de forma satisfatória, no mínimo, 13.104 (treze mil cento e quatro) horas em serviços de suporte a usuários em tecnologia da informação para ambiente de, no mínimo, 1.400 (mil e quatrocentos) usuários e estações de trabalho, além de suporte a impressoras de rede, notebooks e datashows;

8.7.1.4. Confirmação de que prestou, de forma satisfatória, no mínimo, 9.072 (nove mil e setenta e duas) horas em serviços de administração de ambientes e serviços, com pelo menos 1.000 (mil) itens monitorados (recursos e serviços);

8.7.1.5. Confirmação de que prestou, de forma satisfatória, no mínimo, 5.040 (cinco mil e quarenta) horas de serviço de análise de viabilidade/avaliação de impactos e riscos para a implantação de sistemas nos ambientes computacionais e proposição de soluções alternativas, elaboração de matriz de rastreabilidade, mapeamento de responsabilidades e papéis, implantação de novos sistemas ou aplicações em ambientes de produção, homologação, produção e teste.

8.7.1.6. Confirmação de que prestou, de forma satisfatória, no mínimo, 5.040 (cinco mil e quarenta) horas de Instalação, configuração e tuning de Exadata Oracle Machine versão 11.2.0.4.0, Oracle 11g RAC ou superior, Oracle Enterprise Manager Grid Control versão 12c, Oracle Enterprise Cloud Control versão 12c, MySQL versão 5.1 ou superior, SQL Server versão 2012 ou superior, e administração de banco de dados nas versões supracitadas, em bases de alta disponibilidade de, no mínimo, 3TB de capacidade;

8.7.1.7. Confirmação de que prestou, de forma satisfatória, no mínimo, 7.056 (sete mil e cinquenta e seis) horas de validação e aprovação de modelos de dados de, no mínimo, 160 sistemas de tecnologia Oracle, JAVA, ASP, Forms e PHP.

8.7.1.8. Comprovação de que a empresa trabalha alinhada com a Certificação NBR ISO 9001 versão 2008 (ou posterior), emitido por organismo que possui foco em princípios de qualidade tais como: Foco no cliente, Liderança, Envolvimento das pessoas, Abordagem de processo, Abordagem sistêmica para a gestão, Melhoria contínua e etc.;

8.7.1.9. Comprovação de Implementação de disciplinas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), já que a ANS encontra-se em processo de implantação de algumas das disciplinas do ITIL na área de infraestrutura como forma de alinhar os serviços de TI com as suas necessidades;

8.7.1.10. O quantitativo de horas apresentadas no item 13.5.1 equivale a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo anual estimado para esta contratação e, para comparações com contratos firmados por postos de trabalho, será o equivalente a 50% (cinquenta por cento) dos postos, ao longo de um ano.

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

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

8.7.2.2. 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.

8.7.2.3. Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes.

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

8.7.3. Na contratação de serviços continuados com mais de 40 (quarenta) postos, o licitante deverá comprovar que tenha executado contrato com um mínimo de 50% (cinquenta por cento) do número de postos de trabalho a serem contratados.

8.7.4. Quando o número de postos de trabalho a ser contratado for igual ou inferior a 40 (quarenta), o licitante deverá comprovar que tenha executado contrato com um mínimo de 20 (vinte) postos.

8.7.5. Para a comprovação do número mínimo de postos exigido, será aceito o somatório de atestados que comprovem que o licitante gerencia ou gerenciou serviços de terceirização compatíveis com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos, nos termos do art. 19, §12º da IN n. 02/2008.

8.8. 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 e-mail [licitação@ans.gov.br](mailto:licitação@ans.gov.br). Posteriormente, os documentos serão remetidos em original, por qualquer processo de cópia reprográfica, autenticada por tabelião de notas, ou por servidor da Administração, desde que conferidos com o original, ou publicação em órgão da imprensa oficial, para análise, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, após encerrado o prazo para o encaminhamento via funcionalidade do sistema (upload) ou e-mail.

8.8.1. Não serão aceitos documentos com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

8.9. Em relação às licitantes cadastradas no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, o Pregoeiro consultará o referido Sistema em relação aos documentos de habilitação jurídica, regularidade fiscal e trabalhista, conforme o disposto nos arts. 4º, caput, 8º, § 3º, 13 a 18 e 43, III, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 11.10.10.

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

8.9.2. Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente através do sítio oficial, ou na hipótese de se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo de 02 (duas) horas, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte, conforme estatui o art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal 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.

8.10. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal 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.

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

8.11. 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, 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.

8.12. A não regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, com a reabertura da sessão pública.

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

8.14. 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.

8.15. No caso de 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.

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

## **9. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

9.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

9.1.1. 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.

9.1.2. 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, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

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

9.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), e-mail, ou, ainda, fac-símile, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

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

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

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

10.1.1. 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.

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

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

10.2. 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.

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

## **11. DOS RECURSOS**

11.1. O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal 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.

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

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

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

11.2.3. 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.

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

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

## **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. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do total Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais. O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério da Administração contratante.

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

13.1.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Contratante a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

13.2. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme art. 2º, §2º, V, da Portaria MP nº 409, de 2016.

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

13.3.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

13.3.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

13.3.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

13.3.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

13.4. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, mencionados no art. 19, XIX, b da IN SLTI/MPOG 02/2008, observada a legislação que rege a matéria.

13.5. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

13.6. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

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

13.8. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

13.9. Após a execução do contrato, será verificado o pagamento das verbas rescisórias decorrentes da contratação, ou a realocação dos empregados da Contratada em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção dos respectivos contratos de trabalho.

13.9.1. Caso a Contratada não logre efetuar uma das comprovações acima indicadas até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada e dos valores das faturas correspondentes a 1 (um) mês de serviços para realizar o pagamento direto das verbas rescisórias aos trabalhadores alocados na execução contratual, conforme arts. 19-A e 35 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2008, conforme obrigação assumida pela contratada.

13.10. Será considerada extinta a garantia:

13.10.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

13.10.2. no prazo de 03 (três) meses após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.

## **14. DO TERMO DE CONTRATO**

14.1. Após a homologação da licitação, o adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, cuja vigência será de 30 (trinta) meses, podendo ser prorrogado por interesse da Contratante até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disciplinado no contrato.

14.2. Previamente à contratação, a Administração realizará consulta "on line" ao SICAF, bem como ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados – CADIN, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.

14.2.1. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

14.3. 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 no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

14.4. O prazo previsto para assinatura ou aceite poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

## **15. DA REPACTUAÇÃO**

15.1. As regras acerca da repactuação do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Contrato, anexo a este Edital.

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

16.1. Os critérios de 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. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento dos serviços executados e os materiais empregados, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

18.3. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo determinado no subitem 7.13, do Termo de Referência, devendo estar acompanhada dos documentos mencionados no §1º do art. 36 da IN/SLTI nº 02, de 2008.

18.4. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados, devidamente acompanhada das comprovações mencionadas no §1º do art. 36, da IN/SLTI nº 02, de 2008.

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

18.6. Caso se constate o descumprimento de obrigações trabalhistas ou da manutenção das condições exigidas para habilitação poderá ser concedido um prazo para que a Contratada regularize suas obrigações, quando não se identificar má-fé ou a incapacidade de corrigir a situação.

18.6.1. Não sendo regularizada a situação da Contratada no prazo concedido, ou nos casos em que identificada má-fé, se não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração, os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.

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

18.7.1. não produziu os resultados acordados;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

18.15. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993.

18.15.1. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, exclusivamente para as atividades de prestação de serviços previstas no §5º-C, do artigo 18, da LC 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, observando-se as exceções nele previstas. 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.

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

$EM = I \times N \times VP$ , sendo: EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; VP = Valor da parcela a ser paga.

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

I = (TX)	I =	( 6 / 100 )	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
----------	-----	-------------	--

## 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. apresentar documentação falsa;

19.1.3. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

19.1.4. ensejar o retardamento da execução do objeto;

19.1.5. não manter a proposta;

19.1.6. cometer fraude fiscal;

19.1.7. 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. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

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

19.4. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.

19.5. 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.

19.6. 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.

19.7. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

19.8. 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. Os pedidos de esclarecimentos e impugnação poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo link <http://www.ans.gov.br/aans/licitacoes-contratos/licitacoes-cotacoes-eletronicas-e-consultas-ao-mercado/sobre-licitacoes> ou por petição dirigida ou protocolada no endereço Av. Augusto Severo, nº 84, 7º andar – Gerência de Contratos e Licitações.

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. 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.

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

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

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

21.5. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

21.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

21.7. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

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

Edital.

21.9. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br), nos dias úteis, no horário das 8h às 17h, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

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

21.10.1. ANEXO I - Termo de Referência (3815853);

21.10.2. ANEXO I-A - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL;

21.10.3. ANEXO II - Minuta de Termo de Contrato;

21.10.4. ANEXO III – Modelo de autorização para a utilização da garantia e de pagamento direto (arts. 19-A e 35 da IN SLTI/MPOG nº 2, de 2008);

21.10.5. ANEXO IV – Termo de Conciliação Judicial firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a União;

21.10.6. ANEXO V - Conta vinculada para a quitação de obrigações trabalhistas;

21.10.7. ANEXO VI - Guia de fiscalização dos contratos de prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão-de-obra;

21.10.8. ANEXO VII – Modelo de declaração de contratos firmados com a iniciativa privada e a Administração Pública

21.10.9. Apêndice A - Ambiente Tecnológico - Infraestrutura e Sitemas (3828736);

21.10.10. Apêndice B - Modelos de Documentos, contendo: SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO - OS, TERMO DE ACEITE, TERMO DE COMPROMISSO DA ANS - AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR, TERMO DE RESPONSABILIDADE E SIGILO DA AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR, PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS, DECLARAÇÃO DE FINALIZAÇÃO DA MIGRAÇÃO E ABSORÇÃO DOS SERVIÇOS, TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO - TÉCNICO, TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO - ADMINISTRATIVO, TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO (3827161);

21.10.11. Apêndice C - Manual de Operação - Fluxo de Demandas - Sustentação de Infraestrutura de TI (3828795);

21.10.12. Apêndice D - Kit Ferramental Sustentação de Infraestrutura de TI (3828833);

## ANEXOS AO EDITAL

### ANEXO I

#### TERMO DE REFERÊNCIA - TR Nº: 26/2017/COSIT/GETI/DIRAD-DIGES/DIGES

## 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados técnicos especializados de Sustentação de Infraestrutura em TI.

1.1.1. Estes serviços são baseados nas melhores práticas de gestão de serviços de TI e incluem as seguintes macro atividades:

- Administração de redes, sistemas operacionais, produção e Banco de dados;
- Suporte técnico e atendimento ao usuário;
- Administração, operação e monitoramento de servidores e serviços de TI;
- Administração, documentação e padronização dos modelos de dados;
- Implementação e operação de processos ITIL.

1.1.2. Este Termo de Referência será composto de uma parte principal, e os seus Apêndices:

- Apêndice A: Ambiente Tecnológico;
- Apêndice B: Modelos de Documentos;
- Apêndice C: Manual de Operação Fluxo de Demandas de Sustentação de Infraestrutura de TI.
- Apêndice D: Kit Ferramental

1.1.3. Esta contratação terá vigência de 30 (trinta) meses, prorrogáveis por até 60 (sessenta) meses, à critério da CONTRATANTE.

## 2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. A ANS tem como missão promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regular as operadoras setoriais - inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores - e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no país.

2.2. A Administração Pública tem buscado, cada vez mais, utilizar-se da tecnologia da informação como instrumento para a melhoria da qualidade dos serviços prestados à sociedade civil, tanto no que se refere ao aumento da eficiência interna da Organização, quanto à ampliação dos meios de acesso do cidadão aos serviços e aos resultados das ações dos entes públicos.

2.3. A mesma tendência se verifica na ANS, que possui, atualmente, a maior parte dos processos internos e fluxos de trabalho informatizados e apoiados em sua infraestrutura de TI.

2.4. O ganho alcançado pela Instituição com a informatização de seus processos de negócio gerou, por outro lado, uma dependência da Organização sobre a sua infraestrutura tecnológica, sistemas de informação e serviços de TI. Assim, a indisponibilidade dessa infraestrutura, pode colocar em risco o funcionamento da Instituição e impedir que a mesma preste os serviços públicos de sua responsabilidade.

2.5. Desta forma, a prestação dos serviços de suporte à infraestrutura de TI é fundamental para o adequado funcionamento do Órgão. A interrupção no fornecimento desses serviços, seja para a sustentação a infraestrutura existente ou para a adequação ou evolução dessa infraestrutura para o atendimento a novas necessidades, poderá gerar prejuízos diretos a atividade fim da ANS, em caso de falha ou inoperância em componentes dessa infraestrutura que venha indisponibilizar o acesso aos sistemas e serviços eletrônicos providos pela ANS aos seus usuários internos, as operadoras de saúde e à sociedade em geral.

2.6. Considerando a importância da sustentação e evolução da infraestrutura de TI para suporte aos sistemas de informação e serviços de TI da ANS, aliado a inexistência de profissionais especializados nos quadros da ANS, em quantitativo e qualificação necessários ao atendimento a essa demanda, torna-se essencial para o adequado funcionamento dessa infraestrutura, a contratação dos serviços objeto deste Termo de Referência.

2.7. Com a contratação dos serviços propostos neste termo de referência a ANS tem como objetivo principalmente os seguintes resultados:

- Melhor adequação desta contratação ao modelo de serviços apontados pela IN4/2014, com a evolução dos indicadores mínimos de qualidade de serviços;
- Internalização das melhores práticas de gestão e execução de serviços na área de tecnologia da informação, no que tange o ITIL, ISO 20000, ISO 27002, PMBOK e melhores práticas de TI;
- Operacionalização de aspectos concernentes a infraestrutura de TI, no âmbito da rede, sistemas operacionais, produção e banco de dados pertencentes ao ambiente computacional da Agência;
- Melhoria da capacidade desta Agência em atender aos seus objetivos, através da utilização da tecnologia da informação, fornecendo maior transparência na sua execução conforme legislação pertinente atual Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 4/2014 e complementação da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2/2008;
- Melhor aproveitamento da tecnologia da informação no atendimento das demandas de infraestrutura de sistemas e parque tecnológico da Agência;
- Melhor monitoramento dos serviços de TI prestados por esta Agência, ocasionando em um menor tempo de resposta nas eventuais ocorrências de falhas de sistemas, de segurança no acesso a dados ou imprevistos durante o processamento e recepção de arquivos, e demais serviços disponíveis;
- Melhoria de análise de logs de execução existentes nos equipamentos de rede, sistemas e servidores que os hospedam, otimizando a avaliação e registro do uso de recursos de processamento, memória, armazenamento em disco, número de usuários/acessos por unidade de tempo, número de usuários concorrentes, tráfego de dados, todas as informações sob a perspectiva de cada sistema;
- Melhoria do nível de atendimento das demandas dos usuários finais, relacionadas ao apoio técnico no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados na rede e em banco de dados;
- Melhoria no atendimento de necessidades de informação dos agentes do mercado da saúde suplementar, pesquisadores, formuladores de políticas e demais atores sociais, bem como as relativas às atividades internas da ANS;

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

3.1. As atividades deste item visam prover a ANS de apoio ao planejamento, especificação e gerenciamento dos recursos concernentes à infraestrutura tecnológica de informática, comunicações e redes, administração de seus dados e dos bancos de dados corporativos, disponibilizados por meios de serviços tanto no âmbito interno da instituição da ANS quanto para as entidades externas.

#### 3.1.1. Coordenação Técnica dos Serviços (Preposto) - CTS

3.1.1.1. Acompanhar ações advindas de intervenções de incidentes que atinjam usuários (segurança, disponibilidade, confiabilidade, etc.) e elaboração de relatórios de incidentes;

3.1.1.2. Controlar as informações sobre hardware (equipamentos e dispositivos periféricos) e softwares (básicos e avançados, aplicativos e ferramentas) quanto ao inventário (licenciamento, local físico, etc.);

3.1.1.3. Analisar as pesquisas de satisfação, consolidando os resultados e propondo sugestões de melhorias;

3.1.1.4. Apoiar a gestão de infraestrutura de TI;

3.1.1.5. Apoiar as pesquisas das equipes de infraestrutura de TI sobre soluções de hardware e software existentes no mercado para atendimento às necessidades da ANS;

3.1.1.6. Apoiar a definição de normas e procedimentos de infraestrutura de TI, inclusive planos de continuidade, contingenciamento, backup e comunicação, a serem escritos e sugeridos pelas equipes técnicas;

3.1.1.7. Atuar como preposto, representando a CONTRATADA e gerenciando, administrativamente, os empregados envolvidos na execução dos serviços;

3.1.1.8. Apoiar os gestores da ANS na comunicação externa no que tange a área de infraestrutura;

3.1.1.9. Colaborar com as demais áreas na proposição de sistemáticas para adequação dos recursos de infraestrutura de TI;

3.1.1.10. Coordenar tecnicamente os projetos ligados à área de infraestrutura de TI;

3.1.1.11. Definir o plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais contratados para execução dos serviços;

3.1.1.12. Elaborar e controlar as escalas de sobreaviso, supervisionando o desempenho das atividades quando houver acionamento;

3.1.1.13. Apoiar as equipes no estudo de viabilidade técnica, com base em dados provenientes de monitoramento, para maximização do aproveitamento dos recursos de infraestrutura de TI;

3.1.1.14. Elaborar relatórios (técnicos e gerenciais) de atividades e andamento de projetos;

3.1.1.15. Elaborar relatórios de acompanhamento dos indicadores de serviço, assim como propostas de melhorias da execução do serviço através da incorporação de novos indicadores;

- 3.1.1.16. Repassar as informações e os relatórios elaborados pela equipe técnica da CONTRATADA à Equipe de Gerenciamento da Contratação;
- 3.1.1.17. Informar à ANS, representada pela Equipe de Gerenciamento da Contratação, qualquer ocorrência técnica, e/ou administrativa proveniente do trabalho da equipe técnica da CONTRATADA, registrando nos sistemas de gestão da ANS;
- 3.1.1.18. Entender como ocorrência, qualquer problema ou fato fora do comum, que cause prejuízo técnico ou à administração da ANS;
- 3.1.1.19. Considerar como ocorrência, qualquer fato que caracterize excesso, abuso, por parte de servidor (es) da ANS, contra qualquer funcionário da CONTRATADA, e vice-versa;
- 3.1.1.20. Interagir com os colaboradores, informando sobre metas e diretrizes gerenciais;
- 3.1.1.21. Garantir os serviços da área de infraestrutura de TI, dentro dos padrões estabelecidos pela ANS;
- 3.1.1.22. Incentivar as respectivas equipes aos estudos e prospecção de novas tecnologias que atendam ou melhorem a infraestrutura tecnológica da ANS dentro das melhores práticas do mercado;
- 3.1.1.23. Interagir com as demais áreas de TI no desenvolvimento de projetos que necessitam ou afetam a infraestrutura de TI;
- 3.1.1.24. Comunicar aos gestores da ANS sobre as demandas/encaminhamentos, bem como problemas e possíveis soluções/ações;
- 3.1.1.25. Supervisionar, orientar, apoiar, controlar os projetos das Equipes de Infraestrutura de TI;
- 3.1.1.26. Apoiar as equipes na padronização da documentação de infraestrutura de TI e base de conhecimento, de acordo com as melhores práticas de mercado;
- 3.1.1.27. Promover a comunicação e trabalho entre as equipes de infraestrutura de TI, proporcionando a troca de informação e transferência de conhecimento;
- 3.1.1.28. Apoiar a gestão de Infraestrutura de TI, em reuniões técnicas internas e externas, inclusive com outras empresas contratadas ou fornecedores, quando solicitado;
- 3.1.1.29. Sugerir mecanismos de priorização de projetos, considerando as metas definidas pela gestão;
- 3.1.1.30. Acompanhar o cumprimento dos indicadores, acordos de níveis de serviços estabelecidos, sugerindo planos de ações de melhorias considerando a disponibilidade, confiabilidade, desempenho, capacidade de crescimento, níveis de suporte, continuidade, segurança e restrições da demanda;
- 3.1.1.31. Supervisionar as atividades oriundas de hora extra e deslocamento;
- 3.1.1.32. Supervisionar o cumprimento das políticas definidas para área de infraestrutura de TI;
- 3.1.1.33. Supervisionar as equipes para garantir que todas as rotinas de backup (cópia de segurança) e restore, físico e lógico, de todos os ambientes corporativos, sejam executados, testando rotinas, monitorando e intervindo na solução de problemas;
- 3.1.1.34. Supervisionar as equipes para que se realize ajustes ("tuning") na Infraestrutura, utilizando técnicas e boas práticas, com vistas a atingir o melhor desempenho e compatibilidade com os sistemas existentes;
- 3.1.1.35. Supervisionar a equipe no apoio às equipes da área de TI sobre assuntos relativos aos Modelos de dados, estrutura corporativa de dados, esclarecimentos sobre linguagens SQL e PL/SQL e outras dúvidas referentes aos modelos de dados;
- 3.1.1.36. Zelar pela boa educação e apresentação pessoal dos colaboradores da área de Infraestrutura de TI, mantendo a qualidade dos serviços prestados no que tange a presteza, cordialidade, educação, clareza e eficiência, favorecendo as relações interpessoais e ambiente agregador;
- 3.1.1.37. O coordenador técnico deverá ter o apoio de um colaborador administrativo, custeado pela Contratada, para fins de suporte as suas atividades administrativas, legais e trabalhistas da empresa contratada, de forma a não impactar as atividades do próprio coordenador/preposto;
- 3.1.1.38. É de responsabilidade da Contratada o fornecimento de smartphone funcional para o Coordenador Técnico de Infraestrutura de TI, com plano de voz e dados, de forma a viabilizar o acionamento e as comunicações que se fizerem necessárias entre a Gestão da ANS e este profissional, sem ônus adicional para a Contratante.

**3.1.2. Serviços de Administração de Redes e Sistema Operacionais (ARSO)**

- 3.1.2.1. Analisar e diagnosticar problemas nos sistemas operacionais, garantindo segurança e maximização do desempenho;
- 3.1.2.2. Apoiar na definição de normas e procedimentos ligados à área;
- 3.1.2.3. Apoiar no contato com fornecedores de suporte e assistência técnica, pertencentes a outras contratações, participando de reuniões técnicas;
- 3.1.2.4. Atualizar e incrementar a base de conhecimento, mantendo-a atualizada e sempre nos padrões estabelecidos pela ANS;
- 3.1.2.5. Analisar e buscar por correções para as falhas e erros;
- 3.1.2.6. Colaborar com demais áreas na proposição de sistemáticas para adequação dos serviços, proteção aos sistemas, acesso aos sistemas e a arquivos;
- 3.1.2.7. Pesquisar, propor e validar inovações tecnológicas de soGware, hardware e metodologias de TI;
- 3.1.2.8. Definir e implementar procedimentos que assegurem a integridade e a consistência dos dados armazenados nos arquivos de dados;
- 3.1.2.9. Executar a instalação, configuração e realização de tuning de sistemas operacionais e ferramentas em conjunto com outras áreas nos processos de provas de conceitos e no ambiente corporativo da ANS;
- 3.1.2.10. Identificar, mitigar riscos e propor medidas corretivas no processo de execução de mudanças;
- 3.1.2.11. Interagir com as demais áreas de TI na utilização da rede corporativa;
- 3.1.2.12. Intervir de acordo com orientações do coordenador técnico (preposto) e/ou coordenadores de área da ANS, mantendo-os sempre informados sobre as demandas/encaminhamentos, bem como problemas e possíveis soluções/ações;
- 3.1.2.13. Apoiar as demais equipes nos procedimentos referentes aos sistemas operacionais, mantendo a comunicação interna entre equipes relativo as demandas, encaminhamentos, projetos, problemas, soluções e ações;
- 3.1.2.14. Pesquisar e promover a utilização das melhores práticas no que tange as atividades desempenhadas pela área;
- 3.1.2.15. Prospectar soluções de hardware e soGware livres de código aberto ou proprietários, existentes no mercado, participando ativamente,

avaliando e/ou apoiando provas de conceito (POCs);

- 3.1.2.16. Propor a especificação técnica, de hardware(s) e software(s) que melhorem o desempenho da rede corporativa;
- 3.1.2.17. Prover de informações estatísticas sobre atendimentos/prazos de atendimentos e outros indicadores que venham a ser solicitados;
- 3.1.2.18. Prestar suporte de último nível para as demais equipes técnicas operacionais;
- 3.1.2.19. Administrar a rede corporativa, tais como: roteadores, firewall, switches, core switch e outros equipamentos da infraestrutura de TI;
- 3.1.2.20. Monitorar os links de comunicação, conectividades e seus respectivos serviços contratados com empresas terceiras na Sede e nos Núcleos;
- 3.1.2.21. Monitorar o desempenho e a disponibilidade dos servidores, sistemas operacionais e equipamentos de redes da infraestrutura de TI utilizando recursos e softwares apropriados e automatizados;
- 3.1.2.22. Elaborar estudos técnicos, com base em dados provenientes de monitoramento, para maximização do aproveitamento dos recursos de rede e proposição de melhores soluções de softwares;
- 3.1.2.23. Realizar a gestão e o acompanhamento de todos e quaisquer alarmes e incidentes ocorridos nos sistemas, aplicativos, elementos de redes, desktops, laptops e outros utilizados na ANS, mesmo se já estiverem sendo tratados dentro do processo de troubleshooting;
- 3.1.2.24. Controlar e acompanhar o desempenho e capacidade da rede corporativa da ANS, incluindo roteadores, circuitos de transmissão, servidores, propondo medidas corretivas necessárias ao perfeito funcionamento do ambiente na Sede e nos Núcleos Regionais;
- 3.1.2.25. Criar usuários e e-mails na rede corporativa, na Sede e nos Núcleos;
- 3.1.2.26. Controlar e acompanhar o desempenho e capacidade dos sistemas operacionais, softwares de apoio, softwares básicos e sistemas, propondo medidas corretivas necessárias ao perfeito funcionamento do ambiente na Sede e nos Núcleos Regionais;
- 3.1.2.27. Analisar e diagnosticar problemas nos sistemas operacionais, garantindo segurança e maximização do desempenho;
- 3.1.2.28. Instalar, configurar e manter os sistemas operacionais, atualizações e patches de correções, recursos de clusterização, consolidação e virtualização de servidores/serviços, na Sede e nos Núcleos Regionais;
- 3.1.2.29. Atender aos Núcleos Regionais da ANS nos aspectos concernentes aos sistemas operacionais, remotamente ou localmente, por meio de deslocamento;
- 3.1.2.30. No caso dos profissionais alocados nos núcleos de São Paulo e Brasília, o serviço também abrangerá ainda apoio a coordenação técnica local dos serviços:
  - a) Coordenar tecnicamente os projetos, serviços e atividades ligadas a infraestrutura de TI, no âmbito local;
  - b) Atuar como apoio ao preposto, representando a CONTRATADA e gerenciando os empregados envolvidos na execução dos serviços, no âmbito local;
  - c) Apoiar na elaboração de relatórios (técnicos e gerenciais) de atividades e andamento de projetos locais;
  - d) Apoiar em estudos técnicos, com base em dados provenientes de monitoramento, para maximização do aproveitamento dos recursos de infraestrutura de TI local;
  - e) Apoiar na elaboração de plano de execução dos projetos locais;
  - f) Executar ações advindas de intervenções de incidentes que atinjam usuários locais (segurança, disponibilidade, confiabilidade, etc.) e elaboração relatórios de incidentes;
  - g) Garantir as condições de infraestrutura de TI local dentro dos padrões estabelecidos pela ANS;
  - h) Melhorar a interação e comunicação entre colaboradores, informando sobre metas e diretrizes gerenciais;
  - i) Elaborar, manter e repassar ao coordenador técnico (preposto) a documentação de infraestrutura de TI local, conforme padrão estabelecido;
  - j) Comunicar ao preposto sobre as demandas/encaminhamentos, bem como problemas e possíveis soluções/ações;
  - k) Elaborar, manter e repassar ao coordenador técnico (preposto), relatórios de acompanhamento dos indicadores de serviço, assim como propostas de melhorias da execução do serviço através da incorporação de novos indicadores;
  - l) Representar a Área de Infraestrutura de TI em reuniões técnicas locais, quando solicitado;
  - m) Realizar atividades segundo orientações do coordenador técnico (preposto) de infraestrutura;
  - n) Apoiar na supervisão dos colaboradores locais de infraestrutura de TI;
  - o) Zelar pela boa educação e apresentação pessoal dos colaboradores locais de Infraestrutura de TI, mantendo a qualidade dos serviços prestado no que tange a presteza, cordialidade, educação, clareza e eficiência, favorecendo as relações interpessoais e ambiente agregador.
- 3.1.2.31. Criar documentação operacional, gerencial, de redes, de desempenho e quaisquer outros documentos referentes a área de infraestrutura de TI;
- 3.1.2.32. Definir o padrão de instalação dos sistemas virtualizados referentes a sua área de atuação, por meio da elaboração de documentação ou criação de modelos/perfis;
- 3.1.2.33. Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto com a área responsável ou com empresas terceiras;
- 3.1.2.34. Atender prontamente aos chamados em regime de sobreaviso e hora extra, em qualquer horário, ainda que os mesmos demandem deslocamento;
- 3.1.2.35. Aplicar eventuais correções autorizadas pela(s) área(s) demandante na infraestrutura tecnológica da ANS;
- 3.1.2.36. Apoiar a gestão na especificação de ferramentas e equipamentos;
- 3.1.2.37. Instalar, configurar e gerenciar as ferramentas de solução para virtualização disponibilizadas pela ANS;
- 3.1.2.38. Instalar, gerenciar e migrar servidores físicos e virtuais, criando templates do sistema operacional;
- 3.1.2.39. Instalar, configurar recursos e executar testes de chaveamento em cluster de virtualização;

- 3.1.2.40. Gerenciar o acesso de usuários as ferramentas de virtualização;
- 3.1.2.41. Efetuar pesquisas e apoiar no desenvolvimento de projetos relacionados à infraestrutura de TI, promovendo a melhor utilização de seus recursos, facilitando o seu acesso pelas áreas que deles necessitam;
- 3.1.2.42. Apoiar na análise e correção das vulnerabilidades e inconformidades dos ambientes virtualizados;
- 3.1.2.43. Analisar e solucionar requisições, incidentes e problemas dos ambientes virtualizados detectadas pela área de monitoramento, por meio de processos específicos;
- 3.1.2.44. Implementar juntamente com a equipe de Segurança da Informação as políticas de segurança dos servidores de virtualização;
- 3.1.2.45. Garantir a disponibilidade de servidores físicos (hospedeiros) e virtuais;
- 3.1.2.46. Criar grupos e usuários no Active Directory;
- 3.1.2.47. Configurar acesso à internet e pastas corporativas;
- 3.1.2.48. Liberar caminhos de compartilhamento de impressoras ou pastas;
- 3.1.2.49. Prover atendimentos em criação, alteração e exclusão de usuários, soGwares e compartilhamentos;
- 3.1.2.50. Solucionar problemas de liberação de acesso dos usuários na rede;
- 3.1.2.51. Bloquear ou desbloquear, habilitar ou desabilitar contas de usuários ocasionadas por eventos como: desligamento, auditoria ou por outros motivos (férias, licenças, ausência temporária, número de tentativas inválidas);
- 3.1.2.52. Implementar, manter e garantir a execução de procedimentos de backup/restore dos sistemas corporativos, de acordo com políticas e orientações estipuladas pela ANS, na Sede e nos Núcleos, intervindo quando ocorrerem erros;
- 3.1.2.53. Gerenciar, operar e propor melhorias nas ferramentas e equipamentos de backup;
- 3.1.2.54. Criar, configurar e administrar scripts para automação das rotinas de backup;
- 3.1.2.55. Executar os testes de restore para verificar se o backup foi feito de acordo com as normas estipuladas pela ANS;
- 3.1.2.56. Propor adequação nas políticas de recuperação de desastres, juntamente com a equipe de Segurança da Informação, monitorando sua implantação, quando necessário;
- 3.1.2.57. Executar e adequar, caso necessário, os testes de recuperação de desastres, para garantir sua efetividade quando necessário;
- 3.1.2.58. Controlar, guardar e preparar para transporte, caso necessário, mídias de backup para local pré-determinado pela ANS;
- 3.1.2.59. Administrar robô de backup ou equipamento similar supervisionando a necessidade de mídias;
- 3.1.2.60. Analisar logs diários das ferramentas de backup e restores;
- 3.1.2.61. Negociar alteração nas rotinas de backup com a gestão da TI;
- 3.1.2.62. Monitorar o tempo de execução dos backups, assegurando que as tarefas diárias não ultrapassem o tempo planejado;
- 3.1.2.63. Monitorar a conclusão com sucesso de cada atividade de backup e resolver os problemas que venham a impedir a realização do backup com sucesso;
- 3.1.2.64. Atuar pró-ativamente no sentido de inibir ou minimizar falhas de vulnerabilidades nos equipamentos de comunicação de dados, servidores específicos e seus respectivos aplicativos;
- 3.1.2.65. Executar e propor soluções técnicas e de manutenção da infraestrutura de TI, mantendo a padronização e integração dos equipamentos;
- 3.1.2.66. Garantir a disponibilidade e a conectividade dos equipamentos físicos na rede, conforme definição da ANS;
- 3.1.2.67. Crimpar cabos, exclusivamente para atendimento as demandas da área, e quando solicitado pela ANS;
- 3.1.2.68. Administrar soGwares básicos e soluções de apoio, tais como: antivírus, firewall, proxy, cache, correio eletrônico, gateway de correio, DNS, DHCP, Active Directory, monitoramento de Datacenter (CMC / Stratos) de forma a garantir segurança, disponibilidade e desempenho;
- 3.1.2.69. Gerenciar e zelar pela segurança da rede corporativa, de acordo com recomendações da área de segurança de TI da ANS;
- 3.1.2.70. Administrar o ambiente de alta disponibilidade (sala-cofre), zelando por seu perfeito funcionamento em todos os aspectos, comunicando a ANS possíveis falhas e acionando a empresa de manutenção quando necessário;
- 3.1.2.71. Acompanhar os profissionais que vierem executar manutenções no ambiente de infraestrutura de TI (sala-cofre, gerador, sala de UPS, etc.);
- 3.1.2.72. Detectar desvios, relatar incidentes a fim de evitar indisponibilidade no ambiente da ANS;
- 3.1.2.73. Apoiar as demais equipes de TI nos procedimentos referentes à infraestrutura de Redes e Sistemas Operacionais, mantendo a comunicação interna da equipe sobre demandas/encaminhamentos, problemas e soluções/ações;
- 3.1.2.74. Manter o coordenador técnico da equipe (preposto) sempre informado sobre as demandas/encaminhamentos, bem como problemas e possíveis soluções/ações;

**3.1.3. Serviço de Atendimento e Suporte ao Usuário (ASU)**

- 3.1.3.1. Apoiar na definição de normas e procedimentos de Suporte ao Usuário, quando solicitado;
- 3.1.3.2. Realizar contato com fornecedores de suporte e assistência técnica quando necessário;
- 3.1.3.3. Atender aos Núcleos nos aspectos concernentes à área, remotamente ou localmente, por meio de deslocamento se necessário;
- 3.1.3.4. Atender em nível 1 e 2 (telefônico/local/remoto) aos usuários da ANS (Sede e Núcleos) e demais áreas de TI, em problemas cotidianos, emergenciais e excepcionais, obedecendo os acordos de níveis de serviços estipulados;
- 3.1.3.5. Comunicar aos usuários sobre eventos inesperados ou programados, suas ações e fatos que possam impactar o desenvolvimento das atividades cotidianas;
- 3.1.3.6. Inventariar e conferir novos hardwares e soGwares que venham a ser adquiridos, mantendo interação junto ao patrimônio e comunicando discrepâncias observadas;

- 3.1.3.7. Manter a base de conhecimento atualizada e sempre nos padrões estabelecidos pela ANS;
- 3.1.3.8. Documentar as atividades, demandas e processos da área de suporte ao usuário, mantendo -as sempre atualizadas e nos padrões estabelecidos pela ANS;
- 3.1.3.9. Elaborar estudos técnicos, com base em dados provenientes de monitoramento, para maximização do aproveitamento dos recursos operacionais e proposição de melhores soluções para utilização pelos usuários;
- 3.1.3.10. Elaborar textos, apresentações e projetos de conscientização, com base em dados provenientes de monitoramento, sobre as melhores práticas para utilização dos recursos computacionais;
- 3.1.3.11. Elaborar Relatórios Técnicos referentes às atividades de suporte técnico aos usuários;
- 3.1.3.12. Apoiar na especificação de soluções de hardware e soGware para atendimento às demandas dos usuários da ANS, zelando pela padronização e integração;
- 3.1.3.13. Crimpar cabos para usuários, quando solicitado pela ANS;
- 3.1.3.14. Instalar e configurar hardware (Desktop, Notebook e impressoras, e afins) e soGware (sistemas operacionais, aplicações, componentes, antivírus, controle de versão e projetos, soGware de monitoramento, soGware básico e aplicativos de microinformática) utilizados e padronizados pela ANS;
- 3.1.3.15. Interagir, acompanhar e intervir em incidentes (segurança, disponibilidade, confiabilidade, etc.) que atinjam usuários da ANS;
- 3.1.3.16. Inventariar informações sobre hardware (equipamentos e dispositivos periféricos) e soGwares (básicos e avançados, aplicativos e ferramentas) quanto ao licenciamento, local físico, situação, etc.;
- 3.1.3.17. Manter a qualidade dos serviços (presteza, cordialidade, educação, clareza e eficiência) durante atendimento (local e remoto) aos usuários;
- 3.1.3.18. Manter a comunicação e alinhamento entre os colaboradores sobre: demandas, encaminhamentos, problemas, soluções e ações;
- 3.1.3.19. Manter equipamentos e sistemas (básicos/avançados, aplicativos e ferramentas) dos usuários operacionais, dentro dos padrões estabelecidos pela ANS;
- 3.1.3.20. Participar de reuniões técnicas, quando solicitado;
- 3.1.3.21. Promover a disseminação de informações sobre melhores práticas na utilização dos recursos computacionais;
- 3.1.3.22. Prover informações estatísticas sobre atendimentos/prazos de atendimentos e outros indicadores que venham a ser solicitados pela gestão de TI;
- 3.1.3.23. Prospectar soluções de hardware e soGware livres de código aberto ou proprietários, existentes no mercado, participando ativamente, avaliando e/ou apoiando provas de conceito (POCs);
- 3.1.3.24. Colaborar com demais áreas na proposição e adequação dos serviços disponibilizados aos usuários;
- 3.1.3.25. Detectar desvios, relatar incidentes a fim de evitar indisponibilidade no ambiente da ANS;
- 3.1.3.26. Apoiar no monitoramento dos serviços de TI da ANS, informando a gestão ou acionando as demais equipes responsáveis quando detectada alguma anormalidade;
- 3.1.3.27. Manter o coordenador técnico da equipe (preposto) sempre informado sobre as demandas/encaminhamentos, bem como problemas e possíveis soluções/ações;

#### **3.1.4. Serviço de Administração de Ambientes e Serviços (AAS)**

- 3.1.4.1. Executar tarefas de manutenção dos serviços e sistemas de aplicação;
- 3.1.4.2. Executar, criar e manter rotinas de processamento batch e de Jobs, automatizando a execução quando necessário;
- 3.1.4.3. Pesquisar, administrar e propor automação de rotinas e processos operacionais;
- 3.1.4.4. Configurar parâmetros de monitoramento de sistemas, serviços referentes a infraestrutura de TI;
- 3.1.4.5. Analisar e solucionar problemas de ambiente em produção, preferencialmente de maneira automatizada;
- 3.1.4.6. Colaborar com demais áreas na proposição de sistemáticas para adequação dos serviços e sistemas;
- 3.1.4.7. Executar diariamente pela manhã e no decorrer do dia, checklist de execução de Jobs e checklist de disponibilidade dos serviços;
- 3.1.4.8. Realizar o monitoramento dos serviços de TI da ANS, informando a gestão ou acionando as demais equipes responsáveis quando detectada alguma anormalidade;
- 3.1.4.9. Realizar a gestão, tratamento, identificação, classificação e acompanhamento de todos e quaisquer alarmes e incidentes ocorridos nos sistemas, aplicativos, elementos de redes, desktops, laptops e outros utilizados na ANS;
- 3.1.4.10. Administrar sistema de fornecimento de senhas de acesso às operadoras para utilização dos sistemas da ANS, obedecendo às definições das áreas finalísticas da Agência, mantendo registro sobre solicitações, respostas e documentações;
- 3.1.4.11. Apoiar as demais áreas operacionais no desenvolvimento e automação de scripts;
- 3.1.4.12. Apoiar pesquisas de tecnologias emergentes realizando provas de conceitos (POC's);
- 3.1.4.13. Manter a base de conhecimento atualizada e sempre nos padrões estabelecidos pela ANS;
- 3.1.4.14. Diagnosticar e resolver problemas através de análise de logs em ambientes de produção, homologação e desenvolvimento, relatando e registrando a causa raiz do problema (Troubleshooting);
- 3.1.4.15. Implantar, configurar e administrar ambientes WebServices;
- 3.1.4.16. Executar deployment de aplicações, configuração de Datasource, Filas JMS, Clusterização e Domínios;
- 3.1.4.17. Executar procedimentos de mudanças autorizadas no ambiente computacional de TI;
- 3.1.4.18. Aplicar Patches nos ambiente de produção, homologação e desenvolvimento da ANS;
- 3.1.4.19. Instalação, configuração, realização *tunnings*, manutenção e atualização de ambientes, serviços e aplicações, bem como todas as



condições de seu funcionamento, servidores web, de aplicação, componentes e bibliotecas, com aplicação de *patches* e correções;

- 3.1.4.20. Propor, instalar, gerenciar e manter a infraestrutura de TI necessária para garantir a interoperabilidade de aplicações/sistemas em diferentes tecnologias e sistemas operacionais;
- 3.1.4.21. Manter operacionalmente plataforma de hardware, soGware do servidor web e soGware de servidor de aplicação em função das necessidades das aplicações;
- 3.1.4.22. Analisar logs de sistemas e aplicações quando necessário ou na ocorrência de incidentes;
- 3.1.4.23. Comunicar ao preposto, sobre eventos inesperados ou programados, suas ações e fatos que possam impactar a disponibilidade das aplicações e serviços;
- 3.1.4.24. Manter a comunicação e alinhamento entre os colaboradores sobre: demandas, encaminhamentos, problemas, soluções e ações;
- 3.1.4.25. Administrar desempenho dos sistemas/aplicações em responsabilidade da equipe, propondo as medidas necessárias ao perfeito funcionamento do ambiente;
- 3.1.4.26. Acompanhar, analisar e propor a realização de alterações que garantam maior desempenho e capacidade de processamento ao ambiente tecnológico;
- 3.1.4.27. Administrar a execução de serviços operacionais destinados à implantação de sistemas e serviços nos ambientes computacionais da ANS;
- 3.1.4.28. Gerenciar os aspectos concernentes à infraestrutura tecnológica, servidores Web e de aplicação, soGwares inerentes a continuidade dos serviços da ANS e seus respectivos serviços;
- 3.1.4.29. Garantir a disponibilidade dos sistemas/serviços em responsabilidade da equipe, bem como a rápida identificação do problema e sua causa raiz através de sistema de gerenciamento de rede;
- 3.1.4.30. Manter equipamentos e sistemas dos servidores de aplicação e servidores web operacionais dentro do padrão estabelecido pela ANS;
- 3.1.4.31. Garantir a operação de todos os ambientes disponibilizados pela ANS para os sistemas (produção, homologação, desenvolvimento e testes): instalação, configuração, acompanhamento, análise e diagnóstico de problemas, resposta a incidentes, verificação e implantação de serviços, sistemas e aplicações;
- 3.1.4.32. Interagir com as demais áreas de TI na configuração, gerência e resolução de problemas dos servidores de aplicação;
- 3.1.4.33. Elaborar, manter e propor modificações no porVólio de serviços da equipe e na documentação operacional dos sistemas corporativos, internos e externos, mantendo-os atualizados;
- 3.1.4.34. Utilizar a metodologia de mapeamento de processos (AS-IS) para identificar falhas na documentação atual e realizar os ajustes necessários, refletindo em melhorias nos procedimentos diários;
- 3.1.4.35. Elaborar, manter e propor modificações na documentação do versionamento das aplicações, soGwares dos servidores, componentes e bibliotecas;
- 3.1.4.36. Manter e atualizar a documentação de infraestrutura, incluindo serviços, servidores de aplicação entre outros, nos padrões estabelecidos pela ANS;
- 3.1.4.37. Elaborar relatórios técnicos gerenciais, traduzindo o parecer técnico para uma linguagem acessível a todos os envolvidos;
- 3.1.4.38. Elaborar relatórios técnicos, estudos, especificações técnicas, apresentações que sejam da competência da área, a partir da análise de dados coletados e informações fornecidas pelas demais áreas da TI quando solicitados;
- 3.1.4.39. Consolidar a base de conhecimento referente a infraestrutura de TI, mantendo-a atualizada e sempre nos padrões estabelecidos pela ANS;
- 3.1.4.40. Apoiar no processo de disseminação de conhecimento, utilizando-se da base de conhecimento da ANS;
- 3.1.4.41. Organizar e centralizar as informações da infraestrutura a fim de fornecer insumos a elaboração de documentos e relatórios gerenciais;
- 3.1.4.42. Elaborar relatórios sobre padrões públicos (e-Ping, e-Mag), nacionais e internacionais (ISO, ABNT) para infraestrutura de TI;
- 3.1.4.43. Consolidar, manter e propor ajustes na documentação de todos os equipamentos do parque computacional da ANS;
- 3.1.4.44. Apoiar na elaboração e disseminação de políticas e normas para compartilhamento interno das informações;
- 3.1.4.45. Apoiar as demais áreas quanto aos procedimentos operacionais e preenchimento de formulários necessários para implantação de sistemas nos ambientes computacionais da ANS;
- 3.1.4.46. Apoiar a gestão de mudança no ambiente computacional de TI, através da análise de impactos e riscos;
- 3.1.4.47. Elaborar mapas de responsabilidades e definir papéis para requisições de mudanças;
- 3.1.4.48. Preparar em conjunto com demais equipes de infraestrutura de TI roteiros e procedimentos para execução de mudanças;
- 3.1.4.49. Sugerir, implementar e controlar mecanismos de priorização de mudanças;
- 3.1.4.50. Administrar itens de configuração que compõem cada solução de TI, bem como o sistema responsável pelo banco de dados de gerenciamento de configuração (CMDB) que for adotado pela ANS;
- 3.1.4.51. Manter a base de dados de itens de configuração atualizada;
- 3.1.4.52. Controlar o licenciamento de soGware, realizando o cadastro na base de ativos das licenças de soGware adquiridas;
- 3.1.4.53. Verificar mensalmente a quantidade de soGwares licenciados e a adequação ao uso e, caso necessário, informar à coordenação de TI da ANS sobre a necessidade de regularização;
- 3.1.4.54. Verificar itens de configuração inativos, identificando equipamentos sem uso e atualizando seu status;
- 3.1.4.55. Gerenciar os relacionamentos entre os ativos, com o objetivo de prospectar a árvore de dependências;
- 3.1.4.56. Realizar, quando necessário, a abertura de chamados para a investigação e desinstalação de soGwares não autorizados;
- 3.1.4.57. Identificar, controlar, registrar, auditar e verificar os serviços e outros itens de configuração (ICs), incluindo as versões, linhas de base, componentes constituintes, seus atributos e relacionamentos;
- 3.1.4.58. Responsabilizar-se por gerenciar e proteger a integridade do IC durante o ciclo de vida do serviço, trabalhando com o gerenciamento de

mudança para garantir que apenas componentes autorizados sejam usados;

- 3.1.4.59. Propor e manter sistema de gerenciamento de configuração;
- 3.1.4.60. Elaborar, manter e disponibilizar documentação de inventário dos itens de configuração que compõem cada solução de TI;
- 3.1.4.61. Propor e manter a padronização de nomenclatura de serviços e ambientes;
- 3.1.4.62. Ativar recursos de pesquisa e personalização da base de conhecimento utilizada pela suíte de ferramenta ITSM;
- 3.1.4.63. Administrar, customizar e executar procedimentos de manutenção e melhorias da ferramenta de gerenciamento de serviços da Tecnologia da informação (ITSM), dentro das melhores práticas de mercado;
- 3.1.4.64. Configurar na suíte de ferramentas ITSM (IT Service Management) adotadas pela ANS, os níveis de serviço (SLAs) e fluxos de trabalho;
- 3.1.4.65. Personalizar, criar formulários e novos campos na ferramenta ITSM;
- 3.1.4.66. Criar controles globais para anexos e FAQ's na suíte de ferramenta ITSM;
- 3.1.4.67. Preparar servidores de aplicação, instalando ferramentas, conforme especificações e configurações necessárias;
- 3.1.4.68. Elaborar relatórios técnicos, textos explicativos, especificações técnicas e qualquer outro documento que seja solicitado em relação as atividades da área;
- 3.1.4.69. Desenvolver, em conjunto com demais equipes, a matriz de rastreabilidade dos sistemas em produção;
- 3.1.4.70. Acompanhar, analisar e propor melhorias no gerenciamento serviços on-line, servidores web e de aplicação;
- 3.1.4.71. Aplicar configurações e patch de segurança nos servidores de aplicação e web;
- 3.1.4.72. Gerenciar cadastro de usuários/grupos, de acordo com a permissão e acesso as informações e geração ou rede finição de senha dos sistemas administrados pela equipe;
- 3.1.4.73. Administrar, monitorar e gerar relatórios da transmissão e recebimento de arquivos das operadoras através de sistemas de controle, disponibilizando-os quando solicitado;
- 3.1.4.74. Apoiar no atendimento de requisições reportadas pelo sistema de relacionamento ao público externo (Call Center) referente a reclamações sobre sistemas e serviços de TI;
- 3.1.4.75. Apoiar a implantação e a manutenção de projetos de comunicação digital para transmissão, recepção, guarda e processamento seguro das informações entre a ANS e entidades externas, obedecendo a regras de segurança estabelecidas e/ou orientadas pela área de segurança da informação;
- 3.1.4.76. Analisar, testar, executar e adequar, caso necessário, testes de recuperação de desastres, para garantir sua efetividade quando necessário, no que tange aos ambientes operacionais da ANS;
- 3.1.4.77. Acompanhar a operação dos ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes, verificando eventos inesperados ou programados, suas ações e fatos que possam impactar a disponibilidade das aplicações e serviços;
- 3.1.4.78. Apoiar no monitoramento do desempenho de ativos de hardware e soGware, e configurações relacionadas a infraestrutura tecnológica;
- 3.1.4.79. Apoiar na administração do servidor de versionamento de aplicações e sistemas;
- 3.1.4.80. Fornecer informações com parecer técnico à coordenação de TI da ANS sobre falhas, bugs e erros em sistemas em produção;
- 3.1.4.81. Avaliar e executar procedimentos técnicos descritos por suporte técnico de empresas terceiras fornecedoras de serviços para a ANS, quando solicitado;
- 3.1.4.82. Executar ajustes em configurações para a correção de falhas, bugs e erros nos serviços em produção da ANS;
- 3.1.4.83. Realizar a atualização dos sistemas (build) que estejam já implantados em ambientes de Produção;
- 3.1.4.84. Prospectar soluções de hardware e soGware livres de código aberto ou proprietários, existentes no mercado, participando ativamente, avaliando e/ou apoiando provas de conceito (POCs);
- 3.1.4.85. Manter o coordenador técnico da equipe (preposto) informado sobre as demandas/encaminhamentos, bem como problemas e possíveis soluções/ações;

### **3.1.5. Serviço de Arquitetura e Integração de Infraestrutura de TI (AIITI)**

- 3.1.5.1. Analisar e propor melhorias no gerenciamento e monitoramento dos serviços on-line, servidores web, de aplicação, banco de dados, CMDB e outros aspectos concernentes a infraestrutura tecnológica;
- 3.1.5.2. Especificar e sugerir padrões e gerenciamento de aspectos concernentes à infraestrutura tecnológica como: servidores Web e de aplicação, soGwares inerentes à continuidade dos serviços da ANS e seus respectivos serviços, garantindo que estas definições sejam implementadas e obedecidas;
- 3.1.5.3. Especificar requisitos de infraestrutura de TI necessários para as aplicações existentes ou a serem implantadas;
- 3.1.5.4. Prospectar soluções de hardware e soGware livres de código aberto ou proprietários, existentes no mercado, participando ativamente, avaliando e/ou apoiando provas de conceito (POCs);
- 3.1.5.5. Apoiar na prospecção e acompanhamento da implantação de soluções que promovam a integração e interoperabilidade das aplicações através de serviços;
- 3.1.5.6. Especificar soluções para atendimento às necessidades das aplicações e ambientes da ANS, mantendo a padronização e integração;
- 3.1.5.7. Apoiar na decisão do uso de padrões de tecnologia adotados na ANS;
- 3.1.5.8. Propor e apoiar na definição e na configuração de infraestrutura lógica (servidores de aplicação, ferramentas na gestão de configuração e processos);
- 3.1.5.9. Elaborar planos, cenários, apresentações, modelo, relatórios, etc. para apoiar projetos envolvendo as tecnologias atuais e futuras;
- 3.1.5.10. Identificar e propor novos produtos de arquitetura de infraestrutura de TI dentro do escopo de melhores práticas do mercado;
- 3.1.5.11. Elaborar, revisar e manter atualizados os desenhos de arquitetura dos ambientes de infraestrutura de TI da ANS;

- 3.1.5.12. Atuar, projetar, modelar, propor soluções técnicas com arquitetura de soluções focada em tecnologias adotadas na ANS, por exemplo: Java, ASP, Forms e PHP, etc.;
- 3.1.5.13. Apoiar na tomada de decisões sobre questões técnicas da implementação, fazendo a mediação entre os requisitos de negócio e técnicos;
- 3.1.5.14. Propor adequações às políticas de backup e de recuperação de desastres dos sistemas e aplicações;
- 3.1.5.15. Apoiar na especificação de soluções de soGware e hardware para atendimento às necessidades das aplicações da ANS;
- 3.1.5.16. Pesquisar, propor e validar inovações tecnológicas de soGware, hardware e metodologias de TI;
- 3.1.5.17. Propor melhorias nas rotinas e procedimentos de trabalho da equipe de arquitetura;
- 3.1.5.18. Sugestão, implementação e controle de procedimentos pós-implementação em ambiente de produção, com avaliação de desempenho, disponibilidade e satisfação do usuário (com apoio de outras equipes), bem como fornecimento informações a outras áreas para análise e proposição de melhorias dos processos de trabalho;
- 3.1.5.19. Participar de reuniões ou grupos de trabalhos para avaliação de novas aplicações, novas interfaces, atualização de soGware, e ntre outros, gerando relatórios gerenciais destes eventos;
- 3.1.5.20. Acompanhar e apoiar equipes durante a implantação de um sistema ou aplicação nos ambientes da ANS, promovendo a integração entre as áreas, facilitando os relacionamentos e acessos e apoiando a comunicação, preenchimento de documentações e esclarecimentos de dúvidas;
- 3.1.5.21. Realizar estudos de viabilidade/avaliação de impactos e riscos para a implantação de sistemas nos ambientes computacionais (desenvolvimento, homologação, produção, teste, e outros que possam ser criados), com proposição de soluções alternativas de forma a garantir o funcionamento adequado dos ambientes;
- 3.1.5.22. Apoiar na realização de estudos técnicos, com base em dados provenientes de monitoramento, para maximização do aproveitamento dos sistemas de aplicação e demais serviços, com proposição de melhores soluções de soGwares;
- 3.1.5.23. Analisar, acompanhar e apoiar as áreas na avaliação de ferramentas, de forma a garantir que elas se integrem as já utilizadas na infraestrutura tecnológica;
- 3.1.5.24. Interagir com as equipes de sistemas na proposição de sistemáticas que adequem os serviços e sistemas nos ambientes internos;
- 3.1.5.25. Realizar automação de etapas de Pré-Build, Build e Pós-Build com as tecnologias e metodologias padrões de mercado como ANT, MAVEN, entre outras;
- 3.1.5.26. Gerenciar e automatizar a transição dos sistemas entre os ambientes existentes na ANS (Desenvolvimento, Homologação e Produção);
- 3.1.5.27. Identificar, gerenciar e propor melhorias do ciclo de vida dos sistemas da ANS;
- 3.1.5.28. Elaborar processos de gestão de Source Controls (versionamento, branches e merges);
- 3.1.5.29. Interação com outras equipes para manutenção de builds;
- 3.1.5.30. Suporte na resolução de problemas em ambientes com infraestrutura de builds;
- 3.1.5.31. Implementação ou auxílio na implementação de soluções que automatizem as rotinas de *deploy* e controle de versionamento da documentação de TI;
- 3.1.5.32. Desenvolver scripts de deploy e build;
- 3.1.5.33. Administrar ferramentas de integração, testes e automação, bem como gerenciar sua necessária infraestrutura de TI;
- 3.1.5.34. Garantir a conformidade entre os sistemas em produção e seus respectivos códigos fontes armazenados no sistema de controle de versões;
- 3.1.5.35. Propor alterações, orquestrar e gerenciar a integração, entrega e implantação continua de sistemas em produção;
- 3.1.5.36. Desenvolver, em conjunto com demais equipes, a matriz de rastreabilidade dos sistemas em produção;
- 3.1.5.37. Implementar requisitos/funcionalidades levantados e modelados pela arquitetura de infraestrutura de tecnologia da informação;
- 3.1.5.38. Implementar arquiteturas propostas para novos sistemas;
- 3.1.5.39. Desenvolver novos recursos e correções em API's;
- 3.1.5.40. Implementar a automação de processos;
- 3.1.5.41. Desenvolvimento de serviços e integração de webservices com foco em soluções SOA (Arquitetura Orientada a Serviços) e em service broker;
- 3.1.5.42. Analisar, propor e corrigir a causa raiz de problemas reportados;
- 3.1.5.43. Apoiar a equipe no desenho das soluções em soGwares a serem implantados;
- 3.1.5.44. Realizar análise, avaliação técnica e estimativa de esforço para criação de soluções, scripts, procedimentos e funcionalidades;
- 3.1.5.45. Atuar na customização de ferramentas utilizando scripts, procedures e outras soluções para integração;
- 3.1.5.46. Interagir com demais equipes para resolução de problemas identificados na infraestrutura de TI da ANS;
- 3.1.5.47. Auxiliar na análise técnica e levantamento de requisitos para a customização de novas funcionalidades de aplicações destinada s à infraestrutura de TI da ANS;
- 3.1.5.48. Desenvolver mecanismos e funcionalidades para interação de sistemas e funcionalidades que permitam automação de ações da infraestrutura de TI;
- 3.1.5.49. Realizar análise e definição dos procedimentos de integração dos dados corporativos e das aplicações;
- 3.1.5.50. Elaborar planos de teste, casos de teste e outros artefatos necessários;
- 3.1.5.51. Desenvolver e atualizar testes automatizados (carga e stress) para a infraestrutura de TI;
- 3.1.5.52. Propor rotinas, elaboração de scripts e execução de testes que possibilitem verificar desempenho (teste de carga e stress) e adequação das aplicações aos ambientes da ANS, exclusivamente no que tange a infraestrutura, considerando a plataforma de teste que for adotada pela ANS;
- 3.1.5.53. Realizar testes e analisar resultados que avaliem o desempenho dos sistemas e aplicações a serem implantados, testando-os em

ambiente controlado, para garantir que mudanças não impliquem em queda de desempenho ou degradação da infraestrutura;

- 3.1.5.54. Propor ferramentas de teste para planejamento, automação e execução das demandas de teste;
- 3.1.5.55. Estabelecimento de padrões mínimos de aceitação para testes não-funcionais para as aplicações desenvolvidas, considerando plataformas e tecnologias, quando solicitado pela ANS;
- 3.1.5.56. Propor rotinas, elaborar scripts e executar testes que possibilitem verificar desempenho (teste de carga e stress) e adequação das aplicações aos ambientes da ANS, exclusivamente no que tange a infraestrutura de TI, considerando a plataforma de teste que for adotada pela ANS;
- 3.1.5.57. Realização de testes e análise de resultados que avaliem o desempenho dos sistemas e aplicações a serem implantados, testando-os em ambiente controlado, para garantia de que mudanças não impliquem em queda de desempenho ou degradação da infraestrutura de TI;
- 3.1.5.58. Analisar falhas na saída dos testes e propor melhorias para correção das falhas e erros encontrados.
- 3.1.5.59. Avaliar e propor melhorias de processos com foco nos serviços;
- 3.1.5.60. Apoiar na implementação de processos dentro de ferramentas e/ou sistemas;
- 3.1.5.61. Propor e implantar melhorias nos processos de trabalho internos da Infraestrutura de TI, dentro das melhores práticas de mercado;
- 3.1.5.62. Implantar, viabilizar e controlar a execução dos processos internos da área de TI.
- 3.1.5.63. Apoiar no planejamento de projetos relativos a capacidade, disponibilidade e continuidade dos sistemas corporativos da ANS.
- 3.1.5.64. Apoiar no acompanhamento e elaboração de instrução de serviços e mapeamento de processos internos da área de TI da ANS;
- 3.1.5.65. Apoiar na elaboração e operacionalização de mecanismos, ferramentas e sistemas de coleta de informações referentes aos serviços de TI para indicadores de desempenhos dos serviços de tecnologia da informação e programas de pesquisas de satisfação dos usuários da TI da ANS;
- 3.1.5.66. Administrar a aplicação de gerenciamento de rede (NMA);
- 3.1.5.67. Acompanhar, analisar, propor e realizar alterações que garantam maior desempenho e capacidade de processamento ao ambiente tecnológico;
- 3.1.5.68. Garantir a disponibilidade dos sistemas/serviços, bem como a rápida identificação do problema e sua causa raiz através de sistema de gerenciamento de rede;
- 3.1.5.69. Manter e gerenciar histórico da indisponibilidade e desempenho dos sistemas, serviços, aplicações, hardware e soGware;
- 3.1.5.70. Configurar os parâmetros dos triggers conforme a criticidade dos ativos que estão sendo monitorados pela aplicação de gerenciamento de rede (NMA);
- 3.1.5.71. Configurar os parâmetros do log de ações gerados pela ferramenta de gerenciamento de redes (NMS);
- 3.1.5.72. Criar gráficos específicos utilizando os dados coletados pela aplicação de gerenciamento de rede;
- 3.1.5.73. Criar mapas específicos dos sistemas e ativos de TI da ANS;
- 3.1.5.74. Configurar ações pré-definidas que deverão ser executadas automaticamente em respostas a eventos específicos de instabilidade ou indisponibilidade de sistemas, serviços e ativos;
- 3.1.5.75. Cadastrar ativos (Hosts) na aplicação de gerenciamento de rede (NMA);
- 3.1.5.76. Elaborar scripts e métodos para checagem dos dados estatísticos, indisponibilidade de ativos e serviços;
- 3.1.5.77. Administrar os privilégios de acesso dos usuários e grupos de usuários na aplicação de gerenciamento de rede (NMA);
- 3.1.5.78. Realizar melhorias nos processos de monitoramento dos serviços e sistemas em produção da ANS;
- 3.1.5.79. Criar dashboards solicitados pela ANS na aplicação de gerenciamento de rede (NMA);
- 3.1.5.80. Elaborar planos de capacidade, coleta de dados, análise estatística dos ambientes da Infraestrutura de TI da ANS;
- 3.1.5.81. Manter e gerenciar histórico da indisponibilidade e desempenho dos sistemas, serviços, aplicações, hardware e soGware;
- 3.1.5.82. Prover dados e informações para o planejamento de atividades de implementação da Infraestrutura de TI da ANS;
- 3.1.5.83. Analisar recursos dos equipamentos de infraestrutura tais como: CPU, memória e espaço em disco, acionando as áreas competente s para providências necessárias;
- 3.1.5.84. Garantir a disponibilidade e continuidade do ambiente, sugerindo limites de utilização dos componentes operacionais, se necessário;
- 3.1.5.85. Elaborar rotinas de acompanhamento, análise de disponibilidade e desempenho dos recursos, elaborando relatórios de resultados;
- 3.1.5.86. Realizar estudo de capacidade tomando como base as expectativas de crescimento e alterações na infraestrutura de TI;
- 3.1.5.87. Manter o coordenador técnico da equipe (preposto) informado sobre as demandas/encaminhamentos, bem como problemas e possíveis soluções/ações;

**3.1.6. Serviços de Administração de Modelo de Dados e Administração de Banco de Dados (AMDABD):**

**Administração de Banco de Dados (DBA):**

- 3.1.6.1. Administrar todas as bases de dados existentes e as que vierem a ser utilizadas pela ANS;
- 3.1.6.2. Apoiar na especificação, instalação, configuração, monitoramento e atualização do Sistema Operacional (SO) a ser utilizado pelo Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD), levando-se em consideração desempenho, disponibilidade e segurança;
- 3.1.6.3. Acompanhar a transformação das estruturas lógicas para as físicas;
- 3.1.6.4. Acompanhar, analisar e realizar estudo de novos releases de SGBD e suas funcionalidades, programando e implantando;
- 3.1.6.5. Administrar o monitoramento da disponibilidade do SGBD, apontando as causas para correção de eventuais problemas detectados;
- 3.1.6.6. Administrar, controlar, monitorar e atualizar os bancos de produção, homologação, desenvolvimento, testes e quaisquer outros ambientes solicitados pela ANS;
- 3.1.6.7. Intervir proativamente com relação ao crescimento das bases de dados;

- 3.1.6.8. Analisar e sugerir modificações no projeto físico de banco de dados ou consultas SQL visando um melhor desempenho;
- 3.1.6.9. Analisar e validar especificações técnicas de hardware e/ou soGware que atenda a área, quando solicitado;
- 3.1.6.10. Analisar o desempenho das bases de dados e do sistema gerenciador, utilizando estatísticas do hardware e do próprio sistema, para identificação possíveis ocorrências que degradem o desempenho do banco de dados, e execução as medidas necessárias para correção e/ou estabilização do ambiente;
- 3.1.6.11. Aplicar patches e atualizações nos SGBD's e/ou bases de dados, levando-se em consideração os riscos aos ambientes computacionais da ANS;
- 3.1.6.12. Apoiar na instalação, configuração, monitoramento, testes e ajustes do SGBD visando melhor desempenho, disponibilidade, integridade e segurança;
- 3.1.6.13. Apoiar às equipes da área de TI sobre assuntos relativos à base de dados, como por exemplo, esclarecimentos sobre linguagens SQL e PL/SQL, objetos de banco de dados e particularidades do SGBD;
- 3.1.6.14. Acompanhar e apoiar empresas contratadas para realização de procedimentos e atualizações nos bancos de dados da ANS, quando solicitados;
- 3.1.6.15. Manter a base de conhecimento atualizada e sempre nos padrões estabelecidos pela ANS;
- 3.1.6.16. Executar carga de dados oriundos de fontes externas para a base de dados e geração de arquivos exportados da base de dados em vários formatos;
- 3.1.6.17. Controlar os acessos à base de dados através da criação/exclusão de usuários, além da concessão de acessos aos objetos do banco de dados;
- 3.1.6.18. Criar objetos nos bancos de dados, somente após análise e aprovação dos administradores de modelos de dados;
- 3.1.6.19. Apoiar na administração e monitoramento dos volumes lógicos do *storage* utilizados pelos bancos de dados;
- 3.1.6.20. Documentar as ações executadas nos bancos de dados;
- 3.1.6.21. Elaborar relatórios, pareceres técnicos, apresentações e quaisquer documentos que sejam solicitados, relativos às ações ligadas a área e aos bancos de dados;
- 3.1.6.22. Apoiar na especificação técnica de hardware e/ou soGware a ser utilizado pela área;
- 3.1.6.23. Garantir que todas as rotinas de backup (cópia de segurança) e restore, físico e lógico, de todas as bases corporativas, sejam executados, testando rotinas, monitorando e intervindo na solução de problemas;
- 3.1.6.24. Elaborar e testar proativamente procedimentos a serem adotados em situações de desastre, sem causar indisponibilidades ou riscos para o ambiente;
- 3.1.6.25. Gerar e manter a documentação de atividades/procedimentos da área para interação com demais áreas da informática, conforme padrão estabelecido pela ANS;
- 3.1.6.26. Identificar, analisar e corrigir incidentes de acessos indevidos no banco de dados, habilitando auditoria quando necessário;
- 3.1.6.27. Migrar dados entre bases de dados e/ou SGBD's existentes na ANS;
- 3.1.6.28. Migrar estruturas e objetos entre os diferentes bancos de dados relacionais (RDBMS) utilizados pela ANS;
- 3.1.6.29. Converter scripts de banco de dados relacionais (RDBMS) utilizados pela ANS;
- 3.1.6.30. Mascaram os dados da base de dados corporativa, quando necessário ou solicitado;
- 3.1.6.31. Monitorar e analisar transações, sugerindo ações de melhorias que evitem falhas e picos de cargas;
- 3.1.6.32. Monitorar e analisar falhas e/ou indicações de problemas de hardware ou soGware utilizado pelos bancos de dados através de ferramentas disponibilizadas pelo fabricante dos SGBD, abrindo chamado técnico, quando necessário;
- 3.1.6.33. Elaborar e manter sempre atualizada as documentações, processos, instruções, normas, procedimentos e manuais referentes aos Bancos de Dados e SGBD's;
- 3.1.6.34. Prospectar e testar novos SGBD, ferramentas de administração e monitoramento de banco de dados (proprietárias, soGwares livres ou de código aberto), suas funcionalidades e metodologias;
- 3.1.6.35. Participar da prospecção de soluções de hardware e soGware livres de código aberto ou proprietários, existentes no mercado, participando ativamente, avaliando e/ou apoiando provas de conceito (POCs);
- 3.1.6.36. Realizar ajustes ("tunning") nos bancos de dados, utilizando técnicas e boas práticas, com vistas a atingir o melhor desempenho e compatibilidade com os sistemas existentes;
- 3.1.6.37. Criar, modificar e executar scripts e queries para manutenção e otimização das bases de dados;
- 3.1.6.38. Elaborar soluções de automação de processos relativos as bases de dados, sempre que necessário;
- 3.1.6.39. Manter o coordenador técnico da equipe (preposto) informado sobre as demandas/encaminhamentos, bem como problemas e possíveis soluções/ações;

#### **Administração de Modelo de Dados (AMD)**

- 3.1.6.40. Apoiar às equipes de desenvolvimento, durante evolução dos projetos de desenvolvimento de sistemas para ANS, no que tange aos padrões de nomenclatura, a construção do modelo de dados, a adequação ao modelo corporativo, a utilização de restrições de integridade, aos procedimentos da área de banco de dados e as boas práticas;
- 3.1.6.41. Definir e manter a documentação de um dicionário de dados corporativo que incorpore as regras de sintaxe de dados de finidas para ANS, incluindo padrões de nomenclatura para objetos de banco de dados;
- 3.1.6.42. Apoiar as equipes de desenvolvimento na criação de objetos procedurais, scripts, rotinas para cargas (rotineiras ou específicas), transformação e acerto de dados, manipulação de dados e atualização de tabelas de logs;
- 3.1.6.43. Participar de reuniões técnicas de projetos e processos de TI, apoiando quanto as dúvidas relativas aos Modelos de Dados e

identificando riscos ou impactos durante a implementação.

- 3.1.6.44. Elaborar propostas de melhoria nos modelos de dados dos sistemas existentes;
- 3.1.6.45. Gerar modelo físico de dados a partir da solicitação da equipe de desenvolvimento;
- 3.1.6.46. Elaborar, analisar, manter e revisar modelos de dados corporativos dos bancos de dados da ANS, visando integridade e desempenho;
- 3.1.6.47. Apoiar as equipes na redefinição das bases de dados corporativas;
- 3.1.6.48. Prospectar, testar e recomendar a utilização de soluções de hardware e soGware livres de código aberto ou proprietários, inclusive ferramentas de modelagem e de consulta de dados, realizando provas de conceito (POC's);
- 3.1.6.49. Apoiar às equipes da área de TI sobre assuntos relativos aos Modelos de dados, estrutura corporativa de dados, esclarecimentos sobre linguagens SQL e PL/SQL e outras dúvidas referentes aos modelos de dados;
- 3.1.6.50. Realizar procedimentos de engenharia reversa para construção de modelos lógicos e físicos a partir de bases existentes;
- 3.1.6.51. Apoiar os DBA's na migração das bases de dados existentes em sistemas ANS para outros SGBD's, quando necessário;
- 3.1.6.52. Realizar atividades de transformação de dados: limpeza de dados, identificação de falsos-positivos, deduplicação, record linkage (batimento entre duas bases de dados existentes);
- 3.1.6.53. Definir, manter, documentar e divulgar padrões e regras de nomenclatura, visando a boa modelagem de dados, integridade e adoção de boas práticas;
- 3.1.6.54. Dicionarizar os objetos de banco de dados a partir das informações recebidas;
- 3.1.6.55. Elaborar e manter sempre atualizada as documentações, processos, instruções, normas, procedimentos e manuais referentes aos Modelos de Dados;
- 3.1.6.56. Controlar a integridade e conformidade dos dados nas bases de dados corporativas, considerando seu acesso e utilização para os diversos setores da ANS;
- 3.1.6.57. Elaborar script para criação das estruturas do modelo de dados em todos os ambientes;
- 3.1.6.58. Elaborar propostas e implementar melhorias nos modelos de dados dos sistemas existentes, e manutenção continua dos acessos dos usuários;
- 3.1.6.59. Manter o coordenador técnico da equipe (preposto) informado sobre as demandas/encaminhamentos, bem como problemas e possíveis soluções/ações;

#### 4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

- 4.1. O ambiente tecnológico da ANS – Infraestrutura e Sistemas, está sintetizado no Apêndice A deste Termo de Referência.
- 4.2. Para a execução do serviço descrito no item 3 (Descrição da Solução de TI), temos a estimativa do volume mensal dos serviços necessários em horas por perfil:

Tabela 1 – Quantidade estimada de horas mensais trabalhadas por perfil

Serviço	Perfil	Quantidade Horas/Mês
Serviços de Sustentação de Redes e Sistemas Operacionais	PERFIL 1	504
	PERFIL 2 RJ	168
	PERFIL 2 SP	336
	PERFIL 2 DF	336
	PERFIL 3	168
	PERFIL 4	504
	PERFIL 5	168
Serviços de Atendimento e Suporte à Usuário	PERFIL 6	168
	PERFIL 7	504
	PERFIL 8	504
	PERFIL 9	504
Serviço de Administração de Ambientes e Serviços	PERFIL 10	672
	PERFIL 11	504
	PERFIL 12	504
Serviço de Arquitetura e Integração de Infraestrutura de TI	PERFIL 13	504
	PERFIL 14	336
	PERFIL 15	168
Serviço de Modelo de Dados e Administração de Banco de Dados	PERFIL 16	336
	PERFIL 17	504
	PERFIL 18	336
	PERFIL 19	504
Coordenação Técnica dos Serviços	PERFIL 20	672
	PERFIL 21	336

\*Preposto Local: Por necessidade de serviços, será necessário que profissionais alocados nas localidades de Brasília-DF e São Paulo-SP assumam adicionalmente atribuições de preposto local, para o controle no atendimento das demandas locais garantindo a aderência às atividades previstas e evitando a subordinação direta entre o contratante e os funcionários da contratada, de forma a ser acordado entre as partes. Ambos os casos, os profissionais pertencem à equipe de redes e sistema operacional, devendo responder ao responsável pela equipe, e, conseqüentemente, sendo subordinados ao coordenador técnico do serviço (preposto) alocado na sede desta autarquia.

- 4.3. Deslocamento
- 4.3.1. É previsto a necessidade de deslocamento em território nacional, conforme regras estipuladas no Modelo de Execução, item 7 deste

documento. O quadro abaixo mostra a previsão para deslocamentos, em dias, de acordo com as localidades mencionadas, onde a ANS possui instalações, dentro do território nacional.

4.3.1.1. A estimativa média de duração de cada viagem é de 3 (três) dias.

Localidades	Estimativa anual total de viagens por Localidade	Regiões	Estimativa anual total de diárias por Região
Belo Horizonte/MG	6	REGIÃO SUDESTE	30
Ribeirão Preto/SP	2		
São Paulo/SP	2		
Brasília/DF	2	REGIÃO CENTRO-OESTE	24
Cuiabá/MT	6		
Porto Alegre/RS	6	REGIÃO SUL	36
Curitiba/PR	6		
Salvador/BA	6	REGIÃO NORDESTE	54
Fortaleza/CE	6		
Recife/PE	6		
Belém/PA	6	REGIÃO NORTE	18
<b>Total</b>	<b>54</b>		<b>162</b>

Tabela 2 – Quantidade de dias de deslocamento

4.3.2. Caso haja necessidade de serviços em outras cidades durante a vigência do contrato, poderá ser realizada a adequação dentro da região a que a mesma pertença, de comum acordo entre Contratante e Contratada, sempre limitado ao quantitativo de dias disponibilizado para a respectiva região, conforme tabela acima.

4.4. Hora-extra

4.4.1. O quadro abaixo mostra a quantidade de horas extras anuais previstas para solicitação por perfil. Só serão pagas as horas efetivamente solicitadas e trabalhadas, conforme regras previstas neste Termo.

Tabela 3 – Quantidade de horas extras anuais por perfil

Serviço	Perfil	Quantidade Horas Extras Anuais
Serviços de Sustentação de Redes e Sistemas Operacionais	PERFIL 1 / PERFIL 4	480
	PERFIL 2 RJ / PERFIL 5	180
	PERFIL 2 SP	40
	PERFIL 2 DF	40
Serviços de Atendimento e Suporte à Usuário	PERFIL 7	40
	PERFIL 8	40
Serviço de Administração de Ambientes e Serviços	PERFIL 11	240
	PERFIL 12	80
Serviço de Arquitetura e Integração de Infraestrutura de TI	PERFIL 14	40
	PERFIL 15	40
	PERFIL 16	40
Serviço de Modelo de Dados e Administração de Banco de Dados	PERFIL 17	340
	PERFIL 19	140
Gestão	PERFIL 21	100
<b>Total</b>		<b>1.840</b>

4.5. Sobreaviso

4.5.1. Segue quadro com a previsão de horas anuais para realização do serviço em sobreaviso, por perfil.

Tabela 4 – Quantidade de horas de sobreaviso anuais estimadas por perfil

Serviço	Perfil	Quantidade Horas Extras Anuais
Serviços de Sustentação de Redes e Sistemas Operacionais	PERFIL 1/PERFIL 4	5952
Serviço de Administração de Ambientes e Serviços	PERFIL 11	5952
Serviço de Modelo de Dados e Administração de Banco de Dados	PERFIL 17	5952
<b>Total</b>		<b>17.856</b>

4.6. Qualificação técnica dos perfis solicitados

4.6.1. A especificação da formação, capacitação e o tempo de experiência são imprescindíveis para garantir o bom desenvolvimento dos serviços a serem desempenhados pelos perfis, conferindo maior qualidade e agilidade nas atividades a serem desempenhadas na execução do contrato, devido ao alto grau de complexidade técnica e intelectual conferida aos serviços pretendidos.

4.6.2. Será de responsabilidade da Contratada, a seleção de recursos humanos, conforme qualificação e necessidade apresentada pela Contratante para a execução de serviço, durante a vigência do contrato.

4.6.3. A comprovação da formação e capacitação será realizada através de certificados e/ou diplomas devidamente assinado e atestado por órgãos competentes. A experiência será comprovada por *curriculum vitae* apresentado pela empresa contratada. As qualificações pessoais deverão ser atestadas pela Contratada nas devidas entrevistas com os seus empregados.

4.6.4. A Contratante poderá solicitar a qualquer tempo, durante a vigência do contrato, comprovações adicionais para os esclarecimentos

devidos que a mesma entenda necessários, como forma de garantir cumprimento da formação, capacitação e experiência dos profissionais que este termo prevê.

Perfil	Qualificação
PERFIL 1	<b>Formação:</b> Nível Superior completo na área de Informática, Matemática ou Engenharia da Computação; ou Nível Superior Completo em outras áreas e Pós-graduação concluída na área de Informática (carga-horária mínima de 360 horas); ou, no mínimo, o dobro de experiência descrita no perfil.
	<b>Capacitação:</b> Certificação MCP - MicrosoG Certified Professional ou MCSA – MicrosoG Certified System Administrator ou MCSE - MicrosoG Certified Systems Engineer ou LPI Linux Professional Institute ou Cisco; e Certificação ITIL V.3 ou COBIT V.4.1 (ou superior).
	<b>Experiência:</b> 8 (oito) anos em administração de redes de computadores e liderança de projetos de redes e equipes.
	<b>Conhecimentos:</b> Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos; Conhecimento de Sistema Operacional Linux ou Windows 2003/superior; Serviços de proxy, DNS, Cloud Computing, IPS, firewall, correio eletrônico e monitoramento de servidores e rede; Serviço Web; Ferramenta de Firewall, Ferramenta de antivírus e Gateway para correio eletrônico; Ferramenta de backup; Ferramenta de correio eletrônico; Gerenciamento de Switches. O conhecimento de todos esses serviços deverá contemplar as tecnologias e ferramentas citadas no documento Apêndice A - Ambiente Tecnológico, anexo ao termo de referência, de acordo com a necessidade vigente.
	<b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, Iniciativa, criatividade, dinamismo, bom relacionamento interpessoal para trabalho em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.
PERFIL 2 RJ	<b>Formação:</b> Nível Superior completo na área de Informática, Matemática ou Engenharia da Computação; ou Nível Superior Completo em outras áreas e Pós-graduação concluída na área de Informática (carga-horária mínima de 360 horas); ou, no mínimo, o dobro de experiência descrita no perfil.
	<b>Capacitação:</b> Certificação MCP - MicrosoG Certified Professional; ou MCSA – MicrosoG Certified System Administrator ou MCSE - MicrosoG Certified Systems Engineer ou LPI Linux Professional Institute ou Cisco ou Certificação ITIL V.3 ou COBIT V.4 (ou superior).
	<b>Experiência:</b> 6 (seis) anos em administração de redes corporativas.
	<b>Conhecimentos:</b> Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos; Conhecimento de Sistema Operacional Linux ou Windows 2003/superior; Serviços de proxy, DNS, IPS, Cloud Computing, firewall, correio eletrônico e monitoramento de servidores e rede; Serviço Web; Ferramenta de Firewall, Ferramenta de antivírus e Gateway para correio eletrônico; Ferramenta de backup; Ferramenta de correio eletrônico; Gerenciamento de Switches. O conhecimento de todos esses serviços deverá contemplar as tecnologias e ferramentas citadas no documento Apêndice A - Ambiente Tecnológico, anexo ao termo de referência, de acordo com a necessidade vigente.
	<b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, Iniciativa, criatividade, dinamismo, bom relacionamento interpessoal para trabalho em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.
PERFIL 2 SP	<b>Formação:</b> Nível Superior completo na área de Informática, Matemática ou Engenharia da Computação; ou Nível Superior Completo em outras áreas e Pós-graduação concluída na área de Informática (carga-horária mínima de 360 horas); ou, no mínimo, o dobro de experiência descrita no perfil.
	<b>Capacitação:</b> Certificação MCP - MicrosoG Certified Professional; ou MCSA – MicrosoG Certified System Administrator ou MCSE - MicrosoG Certified Systems Engineer ou LPI Linux Professional Institute ou Cisco ou Certificação ITIL V.3 ou COBIT V.4 (ou superior).
	<b>Experiência:</b> 6 (seis) anos em administração de redes corporativas.
	<b>Conhecimentos:</b> Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos; Conhecimento de Sistema Operacional Linux ou Windows 2003/superior; Serviços de proxy, DNS, IPS, Cloud Computing, firewall, correio eletrônico e monitoramento de servidores e rede; Serviço Web; Ferramenta de Firewall, Ferramenta de antivírus e Gateway para correio eletrônico; Ferramenta de backup; Ferramenta de correio eletrônico; Gerenciamento de Switches. O conhecimento de todos esses serviços deverá contemplar as tecnologias e ferramentas citadas no documento Apêndice A - Ambiente Tecnológico, anexo ao termo de referência, de acordo com a necessidade vigente.
	<b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, Iniciativa, criatividade, dinamismo, bom relacionamento interpessoal para trabalho em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.
PERFIL 2 DF	<b>Formação:</b> Nível Superior completo na área de Informática, Matemática ou Engenharia da Computação; ou Nível Superior Completo em outras áreas e Pós-graduação concluída na área de Informática (carga-horária mínima de 360 horas); ou, no mínimo, o dobro de experiência descrita no perfil.
	<b>Capacitação:</b> Certificação MCP - MicrosoG Certified Professional; ou MCSA – MicrosoG Certified System Administrator ou MCSE - MicrosoG Certified Systems Engineer ou LPI Linux Professional Institute ou Cisco ou Certificação ITIL V.3 ou COBIT V.4 (ou superior).
	<b>Experiência:</b> 6 (seis) anos em administração de redes corporativas.
	<b>Conhecimentos:</b> Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos; Conhecimento de Sistema Operacional Linux ou Windows 2003/superior; Serviços de proxy, DNS, IPS, Cloud Computing, firewall, correio eletrônico e monitoramento de servidores e rede; Serviço Web; Ferramenta de Firewall, Ferramenta de antivírus e Gateway para correio eletrônico; Ferramenta de backup; Ferramenta de correio eletrônico; Gerenciamento de Switches. O conhecimento de todos esses serviços deverá contemplar as tecnologias e ferramentas citadas no documento Apêndice A - Ambiente Tecnológico, anexo ao termo de referência, de acordo com a necessidade vigente.
	<b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, Iniciativa, criatividade, dinamismo, bom relacionamento interpessoal para trabalho em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.



PERFIL 3	<b>Formação:</b> Nível Superior completo na área de Informática, Matemática ou Engenharia da Computação; ou Nível Superior Completo em outras áreas e Pós-graduação concluída na área de Informática (carga-horária mínima de 360 horas); ou, no mínimo, o dobro de experiência descrita no perfil.
	<b>Capacitação:</b> Dois cursos que compõem quaisquer das certificações a seguir e que somadas apresentem carga horária mínima de 60 (horas) horas: Certificação MCP - MicrosoG Certified Professional; ou MCSA – MicrosoG Certified System Administrator; ou MCSE - MicrosoG Certified Systems Engineer; ou LPI Linux Professional Institute; ou Cisco; ou ITIL V.3; ou COBIT V.4 (ou superior).
	<b>Experiência:</b> 2 (dois) ano em administração de redes corporativas.
	<b>Conhecimentos:</b> Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos; Conhecimento de Sistema Operacional Linux ou Windows 2003/superior; Serviços de proxy, DNS, Cloud Computing, IPS, firewall, correio eletrônico e monitoramento de servidores e rede; Serviço Web; Ferramenta de Firewall, Ferramenta de antivírus e Gateway para correio eletrônico; Ferramenta de backup; Ferramenta de correio eletrônico; Gerenciamento de Switches. O conhecimento de todos esses serviços deverá contemplar as tecnologias e ferramentas citadas no documento Apêndice A - Ambiente Tecnológico, anexo ao termo de referência, de acordo com a necessidade vigente.
	<b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, Iniciativa, criatividade, dinamismo, bom relacionamento interpessoal para trabalho em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.
PERFIL 4	<b>Formação:</b> Nível Superior completo na área de Informática, Matemática ou Engenharia da Computação; ou Nível Superior Completo em outras áreas e Pós-graduação concluída na área de Informática (carga-horária mínima de 360 horas); ou, no mínimo, o dobro de experiência descrita no perfil.
	<b>Capacitação:</b> Certificação MCP - MicrosoG Certified Professional ou MCSA – MicrosoG Certified System Administrator ou MCSE - MicrosoG Certified Systems Engineer ou LPI Linux Professional Institute; e Certificação ITIL V.3 ou COBIT V.4.1 (ou superior).
	<b>Experiência:</b> 8 (oito) anos em administração de Sistemas Operacionais, virtualização, liderança de projetos de Sistemas operacionais
	<b>Conhecimentos:</b> Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos; Conhecimento de Sistema Operacional Linux ou Windows 2003/superior; Serviços de proxy, DNS, AD, Cloud Computing, IPS, firewall, correio eletrônico e monitoramento de servidores e rede; Serviço Web; Ferramenta de Firewall, Ferramenta de antivírus e Gateway para correio eletrônico; Ferramenta de backup; Ferramenta de correio eletrônico; Gerenciamento de Switches. O conhecimento de todos esses serviços deverá contemplar as tecnologias e ferramentas citadas no documento Apêndice A - Ambiente Tecnológico, anexo ao termo de referência, de acordo com a necessidade vigente.
	<b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, Iniciativa, criatividade, dinamismo, bom relacionamento interpessoal para trabalho em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.
PERFIL 5	<b>Formação:</b> Nível Superior completo na área de Informática, Matemática ou Engenharia da Computação; ou Nível Superior Completo em outras áreas e Pós-graduação concluída na área de Informática (carga-horária mínima de 360 horas); ou, no mínimo, o dobro de experiência descrita no perfil.
	<b>Capacitação:</b> Certificação MCP - MicrosoG Certified Professional; ou MCSA – MicrosoG Certified System Administrator ou MCSE - MicrosoG Certified Systems Engineer ou LPI Linux Professional Institute ou Certificação ITIL V.3 ou COBIT V.4 (ou superior).
	<b>Experiência:</b> 6 (seis) anos em administração de Sistemas Operacionais, virtualização, liderança de projetos de Sistemas operacionais
	<b>Conhecimentos:</b> Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos; Conhecimento de Sistema Operacional Linux ou Windows 2003/superior; Serviços de proxy, DNS, Cloud Computing, AD, IPS, firewall, correio eletrônico e monitoramento de servidores e rede; Serviço Web; Ferramenta de Firewall, Ferramenta de antivírus e Gateway para correio eletrônico; Ferramenta de backup; Ferramenta de correio eletrônico; Gerenciamento de Switches. O conhecimento de todos esses serviços deverá contemplar as tecnologias e ferramentas citadas no documento Apêndice A - Ambiente Tecnológico, anexo ao termo de referência, de acordo com a necessidade vigente.
	<b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, Iniciativa, criatividade, dinamismo, bom relacionamento interpessoal para trabalho em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.
PERFIL 6	<b>Formação:</b> Nível Superior completo na área de Informática, Matemática ou Engenharia da Computação; ou Nível Superior Completo em outras áreas e Pós-graduação concluída na área de Informática (carga-horária mínima de 360 horas); ou, no mínimo, o dobro de experiência descrita no perfil.
	<b>Capacitação:</b> Dois cursos que compõem quaisquer das certificações a seguir e que somadas apresentem carga horária mínima de 60 (horas) horas: Certificação MCP - MicrosoG Certified Professional; ou MCSA – MicrosoG Certified System Administrator; ou MCSE - MicrosoG Certified Systems Engineer; ou LPI Linux Professional Institute; ou ITIL V.3; ou COBIT V.4 (ou superior).
	<b>Experiência:</b> 2 (dois) anos em administração de Sistemas Operacionais, virtualização, liderança de projetos de Sistemas operacionais
	<b>Conhecimentos:</b> Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos; Conhecimento de Sistema Operacional Linux ou Windows 2003/superior; Serviços de proxy, Cloud Computing, DNS, AD, IPS, firewall, correio eletrônico e monitoramento de servidores e rede; Serviço Web; Ferramenta de Firewall, Ferramenta de antivírus e Gateway para correio eletrônico; Ferramenta de backup; Ferramenta de correio eletrônico; Gerenciamento de Switches. O conhecimento de todos esses serviços deverá contemplar as tecnologias e ferramentas citadas no documento Apêndice A - Ambiente Tecnológico, anexo ao termo de referência, de acordo com a necessidade vigente.
	<b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, Iniciativa, criatividade, dinamismo, bom relacionamento interpessoal para trabalho em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.
PERFIL 7	<b>Formação:</b> Nível Superior completo na área de Informática, Matemática ou Engenharia da Computação; ou Nível Superior Completo em outras áreas e Pós-graduação concluída na área de Informática (carga-horária mínima de 360 horas); ou, no mínimo, o dobro de experiência

	descrita no perfil.
	<b>Capacitação:</b> Certificação MCP - MicrosoG Certified Professional ou MCSA – MicrosoG Certified System Administrator ou MCSE - MicrosoG Certified Systems Engineer ou LPI Linux Professional Institute; e Certificação ITIL V.3 ou COBIT V.4 (ou superior).
	<b>Experiência:</b> 8 (oito) anos em gerenciamento de suporte ao usuário; coordenação/liderança de projetos; instalação e configuração de estações de trabalho, datashow, notebooks e periféricos diversos; e sistema operacional Linux e Windows XP/superior.
	<b>Conhecimentos:</b> Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos; ferramenta de Gerenciamento de Helpdesk; Ferramenta de antivírus McAfee; Ferramenta de correio eletrônico Thunderbird; Internet Explorer e Mozilla Firefox. Deverão ser consideradas as ferramentas e aplicativos citados no documento Apêndice A - Ambiente Tecnológico, anexo ao termo de referência, de acordo com a necessidade vigente.
	<b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, Iniciativa, criatividade, dinamismo, bom relacionamento interpessoal para trabalho em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.
PERFIL 8	<b>Formação:</b> Nível Superior completo na área de Informática, Matemática ou Engenharia da Computação; ou Nível Superior Completo em outras áreas e Pós-graduação concluída na área de Informática (carga-horária mínima de 360 horas); ou, no mínimo, o dobro de experiência descrita no perfil.
	<b>Capacitação:</b> MCSA – MicrosoG Certified System Administrator ou MCSE - MicrosoG Certified Systems Engineer ou LPI Linux Professional Institute ou Certificação ITIL V.3 ou COBIT V.4 (ou superior).
	<b>Experiência:</b> 6 (seis) anos em áreas de suporte ao usuário; Instalação e configuração de estações de trabalho, datashow, notebooks e periféricos diversos; Sistema Operacional Windows XP ou superior.
	<b>Conhecimentos:</b> Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos; ferramenta de Gerenciamento de Helpdesk; Ferramenta de antivírus McAfee; Ferramenta de correio eletrônico Thunderbird; Internet Explorer e Mozilla Firefox. Sistema Operacional Windows XP ou superior. Deverão ser consideradas as ferramentas e aplicativos citados no documento Apêndice A - Ambiente Tecnológico, anexo ao termo de referência, de acordo com a necessidade vigente.
	<b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, Iniciativa, criatividade, dinamismo, bom relacionamento interpessoal para trabalho em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.
PERFIL 9	<b>Formação:</b> Nível Superior completo na área de Informática, Matemática ou Engenharia da Computação; ou Nível Superior Completo em outras áreas e Pós-graduação concluída na área de Informática (carga-horária mínima de 360 horas); ou, no mínimo, o dobro de experiência descrita no perfil.
	<b>Capacitação</b> Dois cursos que compõem quaisquer das certificações a seguir, onde o somatório da carga horária dos cursos atinja mínimo de 60 (horas) horas: Certificação MCP - MicrosoG Certified Professional; ou MCSA – MicrosoG Certified System Administrator; ou MCSE - MicrosoG Certified Systems Engineer; ou LPI Linux Professional Institute; ou ITIL V.3; ou COBIT V.4. (ou superior); ou CompTIA Server+.
	<b>Experiência:</b> 2 (dois) ano em áreas de suporte ao usuário; Instalação e configuração de estações de trabalho, datashow, notebooks e periféricos diversos; Sistema Operacional MicrosoG XP ou superior.
	<b>Conhecimentos:</b> Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos; ferramenta de Gerenciamento de Helpdesk; Ferramenta de antivírus McAfee; Ferramenta de correio eletrônico Thunderbird; Internet Explorer e Mozilla Firefox. Sistema Operacional Wind ows XP/superior. Deverão ser consideradas as ferramentas e aplicativos citados no documento Apêndice A - Ambiente Tecnológico, anexo ao termo de referência, de acordo com a necessidade vigente.
	<b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, Iniciativa, criatividade, dinamismo, bom relacionamento interpessoal para trabalho em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.
PERFIL 10	<b>Formação:</b> Segundo grau técnico completo ou Curso Superior na área de Tecnologia da Informação em andamento.
	<b>Capacitação:</b> Certificação MCP - MicrosoG Certified Professional; ou MCSA – MicrosoG Certified System Administrator; ou MCSE - MicrosoG Certified Systems Engineer; ou ITIL V.3; ou COBIT V.4. (ou superior).
	<b>Experiência:</b> 1 (um) ano em áreas de suporte ao usuário; Instalação e configuração de estações de trabalho, datashow, notebooks e periféricos diversos; Sistema Operacional MicrosoG XP ou superior.
	<b>Conhecimentos:</b> Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos; ferramenta de Gerenciamento de Helpdesk; Ferramenta de antivírus McAfee; Ferramenta de correio eletrônico; Internet Explorer e Mozilla Firefox. Sistema Operacional Windows XP ou superior. Deverão ser consideradas as ferramentas e aplicativos citados no documento Apêndice A - Ambiente Tecnológico, anexo ao termo de referência, de acordo com a necessidade vigente.
	<b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, Iniciativa, criatividade, dinamismo, bom relacionamento interpessoal para trabalho em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.
PERFIL 11	<b>Formação:</b> Nível Superior completo na área de Informática, Matemática ou Engenharia da Computação; ou Nível Superior Completo em outras áreas e Pós-graduação concluída na área de Informática (carga-horária mínima de 360 horas); ou, no mínimo, o dobro de experiência descrita no perfil.
	<b>Capacitação:</b> Certificação MCP - MicrosoG Certified Professional ou MCSA – MicrosoG Certified System Administrator ou MCSE - MicrosoG Certified Systems Engineer ou LPI Linux Professional Institute; e Certificação ITIL V.3 ou COBIT V.4 (ou superior).

	<p><b>Experiência:</b> 8 (oito) anos em gerenciamento de produção, coordenação/liderança de projetos de sistemas de informação e equipes, Web Application Server, Web Server, Sistemas operacionais MicrosoG e Linux; Linux Shell Scripts, jobs e schedules para controle de processos; SoGware de monitoração de ambiente hosts e serviços; Aplicação de changes e patch's em ambiente de Produção; CMS - Content Management System; Transmissão de dados (http, Socket, FTP); Arquitetura de sistemas.</p> <p><b>Conhecimento:</b> Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos; Linguagem web, ferramentas de monitoramento de serviços, ferramentas de versionamento. Deverão ser consideradas as ferramentas e aplicativos citados no documento Apêndice A - Ambiente Tecnológico, anexo ao termo de referência, de acordo com a necessidade vigente.</p> <p><b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, Iniciativa, criatividade, dinamismo, bom relacionamento interpessoal para trabalho em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.</p>
PERFIL 12	<p><b>Formação:</b> Nível Superior completo na área de Informática, Matemática ou Engenharia da Computação; ou Nível Superior Completo em outras áreas e Pós-graduação concluída na área de Informática (carga-horária mínima de 360 horas); ou, no mínimo, o dobro de experiência descrita no perfil.</p> <p><b>Capacitação:</b> Certificação MCP - MicrosoG Certified Professional ou MCSA – MicrosoG Certified System Administrator ou MCSE - MicrosoG Certified Systems Engineer ou LPI Linux Professional Institute; ou Certificação ITIL V.3 ou COBIT V.4 (ou superior).</p> <p><b>Experiência:</b> 6 (seis) anos em gerenciamento de produção; Web Application Server Weblogic, Glassfish, Tomcat e Jboss; Web Server Apache e IIS - Internet Information Services; Sistemas operacionais MicrosoG e Linux OpenSuse ou Red Hat; Linux Shell Scripts, jobs e schedules para controle de processos; SoGware de monitoração de ambiente hosts e serviços; Aplicação de changes e patch's em ambiente de Produção; CMS - Content Management System; Transmissão de dados (http, Socket, FTP); Arquitetura de sistemas.</p> <p><b>Conhecimento:</b> Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos; Linguagem web, ferramentas de monitoramento de serviços, ferramentas de versionamento. Deverão ser consideradas as ferramentas e aplicativos citados no documento Apêndice A - Ambiente Tecnológico, anexo ao termo de referência, de acordo com a necessidade vigente.</p> <p><b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, Iniciativa, criatividade, dinamismo, bom relacionamento interpessoal para trabalho em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.</p>
PERFIL 13	<p><b>Formação:</b> Nível Superior completo na área de Informática, Matemática ou Engenharia da Computação; ou Nível Superior Completo em outras áreas e Pós-graduação concluída na área de Informática (carga-horária mínima de 360 horas); ou, no mínimo, o dobro de experiência descrita no perfil.</p> <p><b>Capacitação:</b> Certificação MCP - MicrosoG Certified Professional ou MCSA – MicrosoG Certified System Administrator ou MCSE - MicrosoG Certified Systems Engineer ou LPI Linux Professional Institute; ou Certificação ITIL V.3 ou COBIT V.4 (ou superior).</p> <p><b>Experiência:</b> 2 (dois) ano em gerenciamento de produção; Web Application Server Weblogic, Glassfish, Tomcat e Jboss; Web Server Apache e IIS - Internet Information Services; Sistemas operacionais MicrosoG e Linux OpenSuse ou Red Hat; Linux Shell Scripts, jobs e schedules para controle de processos; SoGware de monitoração de ambiente hosts e serviços; Aplicação de changes e patch's em ambiente de Produção; CMS - Content Management System; Transmissão de dados (http, Socket, FTP); Arquitetura de sistemas.</p> <p><b>Conhecimento:</b> Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos; Linguagem web, ferramentas de monitoramento de serviços, ferramentas de versionamento. Deverão ser consideradas as ferramentas e aplicativos citados no documento Apêndice A - Ambiente Tecnológico, anexo ao termo de referência, de acordo com a necessidade vigente.</p> <p><b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, Iniciativa, criatividade, dinamismo, bom relacionamento interpessoal para trabalho em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.</p>
PERFIL 14	<p><b>Formação:</b> Nível Superior completo na área de Informática, Matemática ou Engenharia da Computação; ou Nível Superior Completo em outras áreas e Pós-graduação concluída na área de Informática (carga-horária mínima de 360 horas); ou, no mínimo, o dobro de experiência descrita no perfil.</p> <p><b>Capacitação:</b> Cursos que compõem a arquitetura Enterprise JEE, com carga horária mínima de 30 (trinta) horas; ou Certificação MCP - MicrosoG Certified Professional ou MCSA – MicrosoG Certified System Administrator ou MCSE - MicrosoG Certified Systems Engineer ou LPI Linux Professional Institute ou Cisco; e Certificação ITIL V.3 ou COBIT V.4 (ou superior).</p> <p><b>Experiência:</b> 8 (oito) anos de análise, planejamento, execução e acompanhamento da implantação de novos projetos, experiência na liderança de projetos de integração de aplicações, de análise de desempenho de ambientes, implementação e implantação de serviços e componentes.</p> <p><b>Conhecimento:</b> Língua inglesa para leitura de textos técnicos, arquitetura SOA, definição de padrões de arquitetura e estrutura de integração de sistemas e soluções de TI, servidores de aplicação (JBOSS, IIS e etc.), noções de redes de computadores, protocolos e banco de dados Oracle.</p> <p><b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, Iniciativa, criatividade, dinamismo, bom relacionamento interpessoal para trabalho em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.</p>
PERFIL 15	<p><b>Formação:</b> Nível Superior completo na área de Informática, Matemática ou Engenharia da Computação; ou Nível Superior Completo em outras áreas e Pós-graduação concluída na área de Informática (carga-horária mínima de 360 horas); ou, no mínimo, o dobro de experiência descrita no perfil.</p> <p><b>Capacitação:</b> Certificação MCP - MicrosoG Certified Professional ou MCSA – MicrosoG Certified System Administrator ou MCSE - MicrosoG Certified Systems Engineer ou LPI Linux Professional Institute; e Certificação ITIL V.3 ou COBIT V.4 (ou superior).</p>

	<p><b>Experiência:</b> 8 (oito) anos em gerenciamento de produção, coordenação/liderança de projetos de sistemas de informação e equipes, Web Application Server, Web Server, Sistemas operacionais MicrosoG e Linux; Linux Shell Scripts, jobs e schedules para controle de processos; SoGware de monitoração de ambiente hosts e serviços; Aplicação de changes e patch's em ambiente de Produção; CMS - Content Management System; Transmissão de dados (http, Socket, FTP); Arquitetura de sistemas.</p> <p><b>Conhecimento:</b> Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos; Linguagem web, ferramentas de monitoramento de serviços, ferramentas de versionamento. Conhecimento em programação: PERL, SQL, HTML e Javascript, PHP, AJAX, ITIL, BPMN; Conhecimento avançado na aplicação OTRS-ITSM e SO Linux e aplicação Zabbix. Deverão ser consideradas as ferramentas e aplicativos citados no documento Apêndice A - Ambiente Tecnológico, anexo ao termo de referência, de acordo com a necessidade vigente.</p> <p><b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, Iniciativa, criatividade, dinamismo, bom relacionamento interpessoal para trabalho em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.</p>
PERFIL 16	<p><b>Formação:</b> Nível Superior completo na área de Informática, Matemática ou Engenharia da Computação; ou Nível Superior Completo em outras áreas e Pós-graduação concluída na área de Informática (carga-horária mínima de 360 horas); ou, no mínimo, o dobro de experiência descrita no perfil.</p> <p><b>Capacitação:</b> Certificação ITIL V.3 ou COBIT V.4 (ou superior) ou PMP válido e cursos de testes de soGware e de avaliação da qualidade de soGware compondo o somatorio de carga horária mínima de 40 (quarenta) horas.</p> <p><b>Experiência:</b> 8 (oito) anos em testes de desempenho, teste de carga e stress, análise de resultados e avaliação de ambientes.</p> <p><b>Conhecimento:</b> Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos; ferramentas de teste de stress, desenvolvimento de script, roteiros de testes e avaliação de desempenho.</p> <p><b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, Iniciativa, criatividade, dinamismo, bom relacionamento interpessoal para trabalho em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.</p>
PERFIL 17	<p><b>Formação:</b> Nível Superior completo na área de Informática, Matemática ou Engenharia da Computação; ou Nível Superior Completo em outras áreas e Pós-graduação concluída na área de Informática (carga-horária mínima de 360 horas); ou, no mínimo, o dobro de experiência descrita no perfil.</p> <p><b>Capacitação:</b> Cursos de administração de banco de dados da Oracle (carga horária mínima de 32 horas) e Sistema Operacional Linux (carga horária mínima de 16 horas), ou Certificação OCP - Oracle Certified Professional; e Certificação ITIL V.3.</p> <p><b>Experiência:</b> 8 (oito) anos como administrador de banco de dados Oracle.</p> <p><b>Conhecimento:</b> Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos; Linguagens SQL e PL/SQL; Administração de banco de dados Oracle, MySQL e Postgres; arquitetura do Sistema Gerenciador de Banco de Dados; modelo de dados; administração de sistemas operacionais Linux; linguagem Shell script; Tunning de SGBD e SQL.</p> <p><b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, Iniciativa, criatividade, dinamismo, bom relacionamento interpessoal para trabalho em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.</p>
PERFIL 18	<p><b>Formação:</b> Nível Superior completo na área de Informática, Matemática ou Engenharia da Computação; ou Nível Superior Completo em outras áreas e Pós-graduação concluída na área de Informática (carga-horária mínima de 360 horas); ou, no mínimo, o dobro de experiência descrita no perfil.</p> <p><b>Capacitação:</b> Certificação OCP – Oracle Certified Professional e Curso de Administração de Banco de Dados (carga horária mínima de 32 horas) e Certificação ITIL V.3.</p> <p><b>Experiência:</b> 6 (seis) anos como administrador de banco de dados Oracle.</p> <p><b>Conhecimento:</b> Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos; Linguagens SQL e PL/SQL; Administração de banco de dados Oracle, MySQL e Postgres; arquitetura do Sistema Gerenciador de Banco de Dados; modelo de dados; administração de sistemas operacionais Linux; linguagem Shell script; Tunning de SGBD e SQL.</p> <p><b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, Iniciativa, criatividade, dinamismo, bom relacionamento interpessoal para trabalho em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.</p>
PERFIL 19	<p><b>Formação:</b> Nível Superior completo na área de Informática, Matemática ou Engenharia da Computação; ou Nível Superior Completo em outras áreas e Pós-graduação concluída na área de Informática (carga-horária mínima de 360 horas); ou, no mínimo, o dobro de experiência descrita no perfil.</p> <p><b>Capacitação:</b> Curso de PLSQL da Oracle e curso de data warehouse, com carga horária mínima de 24 horas, cada curso, e Certificação ITIL V.3.</p> <p><b>Experiência:</b> 8 (oito) anos em administração de dados.</p> <p><b>Conhecimento:</b> Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos; Linguagens SQL e PL/SQL; modelagem de dados; construção de data warehouse (DW) e transformação de dados.</p> <p><b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, Iniciativa, criatividade, dinamismo, bom relacionamento interpessoal para trabalho em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.</p>

PERFIL 20	<b>Formação:</b> Nível Superior completo na área de Informática, Matemática ou Engenharia da Computação; ou Nível Superior Completo em outras áreas e Pós-graduação concluída na área de Informática (carga-horária mínima de 360 horas); ou, no mínimo, o dobro de experiência descrita no perfil.
	<b>Capacitação:</b> Curso de PLSQL da Oracle e curso de data warehouse, com carga horária mínima de 24 horas, cada curso, e Certificação ITIL V.3.
	<b>Experiência:</b> 6 (seis) anos em administração de dados.
	<b>Conhecimento:</b> Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos; Linguagens SQL e PL/SQL; modelagem de dados; construção de data warehouse (DW) e transformação de dados.
	<b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, Iniciativa, criatividade, dinamismo, bom relacionamento interpessoal para trabalho em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.
PERFIL 21	<b>Formação:</b> Nível Superior completo na área de Informática, Matemática ou Engenharia da Computação; ou Nível Superior Completo em outras áreas e Pós-graduação concluída na área de Informática (carga-horária mínima de 360 horas); ou, no mínimo, o dobro de experiência descrita no perfil.
	<b>Capacitação:</b> Certificação ITIL V.3 e COBIT V.4 (ou superior) ou PMP válido.
	<b>Experiência:</b> 8 (oito) anos em coordenação de equipes de infraestrutura de TI. Coordenação/liderança de projetos. Implantação de processos do ITIL.
	<b>Conhecimentos:</b> Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos; elaboração e desenvolvimento de indicadores de serviço de TI, noções de Governança de TI, gerência de projetos, gestão de TI.
	<b>Qualificações pessoais desejáveis:</b> Boa comunicação, equilíbrio emocional, experiência na condução de trabalhos em equipe, comprometimento, motivação, empatia, organização, poder de negociação, gestão de conflitos, pró-atividade e agregador.

#### 4.7. Média de salários praticados no mercado

4.7.1. O quadro abaixo mostra o salário bruto médio mensal equivalente ou similares aos perfis solicitados e será utilizado como parâmetro desta contratação para indicar o salário dos colaboradores da contratada, levando em consideração as atividades a serem executadas e a qualificação exigida, como forma de garantir a exequibilidade deste contrato:

Perfil	Média de mercado
1	R\$ 9.755,85
2 RJ	R\$ 6.687,02
2 SP	R\$ 6.687,02
2 DF	R\$ 4.596,05
3	R\$ 4.402,31
4	R\$ 9.755,85
5	R\$ 7.112,02
6	R\$ 4.402,31
7	R\$ 4.556,85
8	R\$ 3.400,54
9	R\$ 2.201,12
10	R\$ 1.917,18
11	R\$ 7.306,41
12	R\$ 4.927,55
13	R\$ 3.416,08
14	R\$ 9.755,85
15	R\$ 7.112,02
16	R\$ 8.682,51
17	R\$ 10.608,28
18	R\$ 7.928,83
19	R\$ 10.608,28
20	R\$ 7.928,83
21	R\$ 10.656,56

Tabela 5 – Valor do salário bruto médio mensal por perfil

4.7.2. Todas as propostas deverão ser detalhadas na planilha de custos da licitante vencedora. Em caso de propostas com salários abaixo da tabela de referência acima, a licitante deverá comprovar a exequibilidade do contrato apresentando contratos onde os perfis solicitados prestam serviços com salário abaixo da referência acima citada.

## 5. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- 5.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 5.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por uma Equipe de Gerenciamento do Contrato – EGC, especialmente

designada, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

- 5.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 5.4. Não permitir que os empregados da Contratada realizem horas extras, exceto em caso de comprovada necessidade de serviço, formalmente justificada pela autoridade do órgão para o qual o trabalho seja prestado e desde que observado o limite da legislação trabalhista;
- 5.5. Receber e analisar as solicitações de repactuação e de reequilíbrio econômico-financeiros realizados pela contratada.
- 5.6. As referidas solicitações deverão ser endereçadas ao Gestor do Contrato e serão analisadas somente se atendidos os critérios previstos nos itens 6.48 e 6.49 e seus subitens.
- 5.7. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço após a devida aferição da qualidade dos serviços, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- 5.8. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços da contratada, em conformidade com o art. 36, §8º da IN SLTI/MPDG N. 02/2008.
- 5.9. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato, na forma da Lei.
- 5.10. Permitir acesso dos empregados da contratada às suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços.
- 5.11. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes ao serviço a ser realizado, sempre que solicitados pelo preposto da CONTRATADA.
- 5.12. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.
- 5.13. Observar o cumprimento do escopo das atividades e dos requisitos de qualificação profissional descritos neste Termo de Referência.
- 5.14. Exercer a fiscalização dos serviços prestados, por meio de servidores designados, através da Equipe de Gerenciamento do Contrato - EGC, segundo detalhamento das responsabilidades, em conformidade com a IN 4/2010 SLTI/MPDG.
- 5.15. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
  - 5.15.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
  - 5.15.2. Nos termos da IN 02/2008/SLTI/MPDG, em seu art. 8º, é admitido pela administração, em relação à pessoa encarregada da função, a notificação direta para execução das tarefas previamente definidas;
  - 5.15.3. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
  - 5.15.4. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
  - 5.15.5. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 5.16. Fiscalizar mensalmente, por amostragem, o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, especialmente:
  - 5.16.1. A concessão de férias remuneradas e o pagamento do respectivo adicional, bem como de auxílio-transporte, auxílio-alimentação e auxílio-saúde, quando for devido;
  - 5.16.2. O recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS dos empregados que efetivamente participem da execução dos serviços contratados, a fim de verificar qualquer irregularidade;
  - 5.16.3. O pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção do contrato.
- 5.17. Analisar os termos de rescisão dos contratos de trabalho do pessoal empregado na prestação dos serviços no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, após a extinção ou rescisão do contrato, nos termos do art. 34, §5º, d, I e §8º da IN SLTI/MPDG n. 02/2008.

## **6. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

- 6.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de seus Anexos e de sua proposta, com a alocação dos empregados qualificados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais descritas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 6.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo Gestor do Contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução.
- 6.3. Será exigido que a empresa providencie para os profissionais do Perfil 21 (Coordenador Técnico dos Serviços) certificado digital (A3) com base no padrão ICP-Brasil para assinatura dos documentos digitais, conferindo integridade e autenticidade na troca de informações entre a ANS e a CONTRATADA;
- 6.4. Manter o colaborador nos horários predeterminados pela Administração;
- 6.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 6.6. Recrutar, selecionar e manter documentação de perfil profissional atualizada dos empregados necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, durante o período de vigência do contrato, além de todas as condições de habilitação exigidas na licitação;
- 6.7. Manter empregados qualificados e atualizados conforme regras e especificações do item sobre Treinamento e Reciclagem dos Profissionais, item 7.14 deste documento.
- 6.8. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

- 6.9. Disponibilizar à Contratante os empregados devidamente identificados por meio de crachá, com foto e cargo, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.
- 6.10. Os trabalhos deverão ser desenvolvidos por profissionais observados toda legislação trabalhista – CLT, Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho, entre outros - em vigor pela(s) empresa(s) vencedora(s) da licitação, e deverão apresentar a seguinte documentação no primeiro mês de prestação dos serviços:
- 6.10.1. Relação dos empregados, contendo nome completo, perfil, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), os comprovantes de formação, capacitação e experiência exigidas neste termo, mantendo atualizada esta documentação sempre que houver alteração/substituição;
- 6.10.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, devidamente assinada pela contratada; e
- 6.10.3. Exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços.
- 6.11. Os documentos acima mencionados deverão ser apresentados para cada novo empregado que se vincule à prestação do contrato administrativo. De igual modo, o desligamento de empregados no curso do contrato de prestação de serviços deve ser devidamente comunicado, com toda a documentação pertinente ao empregado dispensado, à semelhança do que se exige quando do encerramento do contrato administrativo.
- 6.12. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada cujos empregados vinculados ao serviço sejam regidos pela CLT deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- 6.13. Informar antecipadamente o empregado, por meio de comunicação oficial, em caso de férias e licenças programadas, caso seja de interesse da contratante;
- 6.14. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;
- 6.14.1. Não serão incluídas nas planilhas de custos e formação de preços as disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade;
- 6.15. Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da Contratante. Em caso de impossibilidade de cumprimento desta disposição, a contratada deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento;
- 6.16. Autorizar a Administração contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;
- 6.17. Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.
- 6.18. Autorizar o provisionamento de valores para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores da contratada, bem como de suas repercussões trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, que serão depositados pela contratante em conta-depósito vinculada específica, em nome do prestador dos serviços, bloqueada para movimentação, conforme disposto no anexo VII da Instrução Normativa SLTI/MPDG nº 2, de 2008, os quais somente serão liberados para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas condições estabelecidas §1º, do art. 19-A, da referida norma.
- 6.18.1. O montante dos depósitos da conta vinculada será igual ao somatório dos valores das provisões a seguir discriminadas, incidentes sobre a remuneração, cuja movimentação dependerá de autorização do órgão ou entidade promotora da licitação e será feita exclusivamente para o pagamento das respectivas obrigações:
- 6.18.1.1. 13º (décimo terceiro) salário;
- 6.18.1.2. Férias e um terço constitucional de férias;
- 6.18.1.3. Multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa; e
- 6.18.1.4. Encargos sobre férias e 13º (décimo terceiro) salário, conforme no art. 22, inciso II, da Lei no 8.212, de 1991 (Item 1.1.1 do Anexo VII da IN SLTI/MPn. 02/2008, com a redação dada pela IN n. 3, de 2014;
- 6.18.1.5. Os percentuais de provisionamento e a forma de cálculo serão aqueles indicados no Anexo VII da IN SLTI/MPDG n. 2/2008
- 6.18.2. O saldo da conta-depósito será remunerado pelo índice de correção da poupança *pro rata die*, conforme definido em Termo de Cooperação Técnica firmado entre o promotor desta licitação e instituição financeira. Eventual alteração da forma de correção implicará a revisão do Termo de Cooperação Técnica.
- 6.18.3. Os valores referentes às provisões mencionadas neste edital que sejam retidos por meio da conta-depósito, deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à empresa que vier a prestar os serviços.
- 6.18.4. Em caso de cobrança de tarifa ou encargos bancários para operacionalização da conta-depósito, os recursos atinentes a essas despesas serão debitados dos valores depositados.
- 6.18.5. A empresa contratada poderá solicitar a autorização do órgão ou entidade contratante para utilizar os valores da conta-depósito para o pagamento dos encargos trabalhistas previstos nos subitens acima ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato.
- 6.18.5.1. Na situação do subitem acima, a empresa deverá apresentar os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento. Somente após a confirmação da ocorrência da situação pela Administração, será expedida a autorização para a

movimentação dos recursos creditados na conta-depósito vinculada, que será encaminhada à Instituição Financeira no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.

6.18.5.2. A autorização de movimentação deverá especificar que se destina exclusivamente para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos.

6.18.5.3. A empresa deverá apresentar ao órgão ou entidade contratante, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da movimentação, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.

6.18.6. O saldo remanescente dos recursos depositados na conta depósito será liberado à respectiva titular no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, quando couber, e após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas, previdenciários e para com o FGTS relativos ao serviço contratado.

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

6.20. Apresentar, quando solicitado pela Administração, atestado de antecedentes criminais e distribuição cível de toda a mão de obra oferecida para atuar nas instalações do órgão;

6.21. Providenciar o imediato desligamento, com a substituição do mesmo, em no máximo 30 dias, de qualquer empregado considerado inadequado pela EGC à execução dos serviços contratados;

6.22. Atender, de forma imediata, às solicitações da Contratante quanto ao afastamento dos empregados alocados, nos casos em que a EGC considerar inadequado à execução dos serviços contratados;

6.23. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas da Administração;

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

6.25. Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, adotando, entre outras, as seguintes medidas:

6.25.1. Viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;

6.25.2. Viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado; e

6.25.3. Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível

6.26. Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação.

6.27. Para a realização do objeto da licitação, a Contratada deverá possuir e/ou entregar declaração de que instalará escritório no Município do Rio de Janeiro, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir da vigência do contrato, dispondo de capacidade operacional para receber e solucionar qualquer demanda da Contratante, bem como realizar todos os procedimentos pertinentes à seleção, treinamento, admissão e demissão dos funcionários;

6.28. Manter preposto nos locais de prestação de serviço, acumulando a função de coordenação dos serviços, aceito pela Administração, para representá-la na execução do contrato, inclusive nas localidades em que forem necessárias prestações de serviços contínuos fora da sede da ANS;

6.29. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

6.30. Fornecer, sempre que solicitados pela Contratante, os comprovantes do cumprimento das obrigações previdenciárias, do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, e do pagamento dos salários e demais benefícios trabalhistas dos empregados colocados à disposição da Contratante;

6.30.1. A ausência da documentação pertinente ou da comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e relativas ao FGTS implicará a retenção do pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, mediante prévia comunicação, até que a situação seja regularizada, sem prejuízo das demais sanções cabíveis;

6.30.2. Ultrapassado o prazo de 15 (quinze) dias, contados na comunicação mencionada no subitem anterior, sem a regularização da falta, a Administração poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis;

6.30.2.1. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela contratante para acompanhar o pagamento das respectivas verbas.

6.31. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

6.32. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

6.33. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, sob pena de responder criminalmente por vazamentos indevidos de informações;

6.34. Não se beneficiar da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006;

6.35. Comunicar formalmente à Receita Federal a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, para fins de exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, conforme previsão do art.17, XII, art.30, §1º, II e do art. 31, II, todos da LC 123, de 2006;

6.36. Para efeito de comprovação da comunicação, a contratada deverá apresentar cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação;

6.37. 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 art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

6.38. Sujeitar-se à retenção da garantia prestada e dos valores das faturas correspondentes a 1 (um) mês de serviços, por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, podendo a Administração Contratante utilizá-los para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços, nos termos do art. 35, parágrafo único da Instrução Normativa SLTI/MPOG n. 02/2008;

6.39. Cumprir as regras da utilização de recursos de TI estabelecidas pela ANS em seus normativos internos, na IN 04/2010/SLTI/MPOG e suas alterações posteriores, bem como aqueles estabelecidos nos Apêndices A, B, C e D deste Termo de Referência, conforme o caso;

6.40. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter, os serviços objeto do contrato, dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos;

6.41. Reportar à ANS imediatamente quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades na Agência;

6.42. Elaborar e apresentar a ANS, mensalmente, Relatório de Acompanhamento dos Serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços, conforme detalhado no item 7.13.2;

6.43. Responsabilizar-se pelo transporte do seu pessoal até o local de trabalho, por meios próprios ou mediante vale transporte, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como nas situações nas quais se faça necessária a execução dos serviços em horários eventuais;

6.44. Atender prontamente, sem ônus para a ANS, quaisquer exigências técnico-administrativas afetas ao objeto deste termo, formuladas pela Equipe de Gerenciamento do Contrato – EGC;

6.45. Sujeitar-se à mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da ANS para o acompanhamento da execução do serviço, prestando, imediatamente, todos os esclarecimentos que forem solicitados no que se refere à execução dos serviços contratados;

6.46. Deverá comprometer-se em registrar e passar todo o conhecimento relativo ao Contrato, técnicas, procedimentos em geral para a próxima empresa que assumir o contrato com o objeto em questão;

6.47. A prestação do serviço será condicionada à ciência e observância de normativos internos da ANS, e do governo federal, que disponham sobre segurança da informação, bem da assinatura, no início dos serviços, do Termos de Compromisso e Termo de responsabilidade e Sigilo (Apêndice B – Modelo III e IV);

6.48. Quando da solicitação de repactuação ou de reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, a contratada obriga-se a entregar a solicitação por escrito, acompanhada de planilhas abertas e detalhadas que demonstrem a situação momentânea da empresa e situação futura, à qual a empresa aspira, destacando os itens em que pretende a majoração ou reequilíbrio dos valores pretendidos, sempre acompanhado s da respectiva memória de cálculo;

6.49. O documento a ser entregue deverá conter no mínimo:

6.49.1. O pedido, contendo o valor exato do impacto financeiro da majoração e/ou do reequilíbrio em relação ao valor total do contrato;

6.49.2. A argumentação e justificativas cabíveis; e

6.49.3. Documentos comprobatórios, que sustentem o pedido, a argumentação e/ou as justificativas do pleito;

6.50. Zelar para que seus empregados não permaneçam no local de trabalho além das horas previamente estabelecidas, salvo quando emitida prévia de Ordem de Serviço, devidamente assinada por servidor competente, para cumprimento de horas extraordinárias;

6.51. Fornecer *smartphone* funcional, previsto no item 3.1.1.38, para o Coordenador Técnico dos Serviços, com plano de voz e dados, de forma a viabilizar o acionamento e as comunicações que se fizerem necessárias entre a Gestão da ANS e este profissional, sem ônus adicional para a Contratante e para o colaborador;

6.52. Fornecer Kit de ferramentas (material técnico) descrito no Apêndice D para execução das atividades previstas no contrato, mantendo a reposição sempre que necessário.

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

7.1. O modelo para a prestação dos serviços desta contratação é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define:

7.1.1. A Contratante como responsável pela gestão do contrato, e pelo ateste de resultados atingidos através da sua aderência quanto aos benefícios esperados pelos usuários, além de verificação quanto aos padrões mínimos de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues (indicadores de nível mínimo de serviços – INMS),

7.1.2. A Contratada como responsável pela execução dos serviços, dentro dos padrões mínimos de qualidade, e de acordo com os requisitos dos usuários, e gestão dos recursos humanos necessários.

7.2. Vale ressaltar que a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo as diversas demandas de TI da ANS, relacionadas a contratação em tela. Por esse motivo, será exigida da contratada a disponibilidade das equipes qualificadas, de forma compatível e possível à realidade de TI da Agência.

7.3. Os serviços deverão ser executados conforme fluxo definido Apêndice C deste Termo.

7.3.1. Ressalta-se que o procedimento descrito no Manual citado acima, é o fluxo vigente, o qual pode ser alterado a qualquer momento pela ANS e comunicada à Contratada, conforme necessidades de melhoria no controle do processo.

### **7.4. Resumo do fluxo de execução – Contrato**

#### **7.4.1. Solicitação do Serviços**

7.4.1.1. A solicitação dos serviços será através de ferramenta de demandas de TI utilizada pela ANS (atualmente o OTRS). Dada a necessidade de celeridade no processo de atendimento das demandas pontuais de sustentação operacional e gestão da Segurança da Informação, cada solicitação será encaminhada pelos usuários da Contratante, para fila(s) de atendimento da Contratada, sob supervisão da figura do preposto/coordenador.

7.4.1.2. Estas solicitações representarão as Ordens de Serviços de demandas de sustentação para o contrato.

7.4.1.3. Todas as solicitações estarão submetidas à EGC do contrato (gestor e respectivos fiscais) tanto para a adequação do escopo das atividades quanto à aferição de qualidade do produto entregue, conforme indicadores de níveis mínimos de serviços constantes neste documento.

7.4.1.4. Através de ferramenta de controle de demandas da Contratante, os colaboradores da Contratada realizarão a classificação de demandas, a indicação do INMS do chamado, a execução e o acompanhamento do atendimento ao usuário.

7.4.1.5. O funcionamento dos serviços na ferramenta de demandas de TI utilizada pela ANS, suas classificações e os prazos relacionados para sua execução estão contemplados no Apêndice C, e poderão sofrer alterações conforme nível de maturidade da ANS, a qualquer momento.

7.4.1.6. A Contratada deverá executar os serviços de sustentação, segundo os prazos máximos estabelecidos no referido Manual, a ser utilizado na aferição dos indicadores qualidade de serviços, definidos no item 8 Modelo de Gestão deste documento. Quaisquer alterações desses, deverá ter a aprovação da ANS e a concordância da Contratada.

7.4.2. As prioridades de atendimento serão definidas a partir de orientação da Contratante.

7.4.3. Em qualquer situação não prevista, a comunicação entre a Contratante e a Contratada ocorrerá sempre através da EGC e o preposto designado pela Contratada, através de notificação por escrito, emitida em ofício (conforme o Art. 80, da RN 197/09, de 16/07/2009, que dispõe sobre o Regimento Interno da ANS) ou em e-mail padronizado da lista de distribuição da ANS, conforme item 7.11 - Meios de Comunicação, definidos neste documento.

7.4.4. É vedado a quaisquer outros servidores da ANS demandar aos técnicos da Contratada, sem a prévia anuência da EGC e do Preposto da CONTRATADA, excetuando-se os casos previstos como atividades inerentes aos serviços contratados, definidos neste Termo de Referência e seus anexos.

7.4.4.1. O acompanhamento do contrato será realizado continuamente pelos respectivos fiscais técnicos, requisitante e administrativo, assim como, pelo próprio gestor, conforme o item 8 deste Termo de Referência.

7.4.4.2. Nas ausências, de qualquer natureza, do Gestor e/ou de quaisquer dos fiscais, o acompanhamento do contrato será realizado pelo respectivo Coordenador da área requisitante.

#### **7.4.5. Aceite das Entregas realizadas pela Contratada**

7.4.5.1. O aceite das demandas de sustentação se dará através do fechamento do chamado confirmado pelo usuário solicitante, de forma implícita, dado que este tem um prazo previsto no manual de operação e sustentação de segurança da informação (Apêndice C) para reivindicar a reabertura tempestiva do chamado.

7.4.5.2. Este aceite será acompanhado e atestado pelo fiscal requisitante, quando do ateste do serviço prestado periodicamente, através da ferramenta OTRS.

7.4.5.3. Poderão ainda ser utilizadas outras ferramentas acessórias, para auxiliar as já mencionadas, nas situações onde estas não forem adequadas, dependendo da natureza específica do controle.

7.4.5.4. Além do aceite do fiscal requisitante, todos os produtos entregues pela contratada, incluindo códigos-fonte, scripts e artefatos solicitados, etc, estarão sujeitos à avaliação e controle de qualidade executados pela CONTRATANTE ou por empresa designada por ela, para esse fim, atestada pelo fiscal técnico.

7.4.5.5. Os serviços/produtos poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações de qualidade estabelecidos pela ANS e os constantes neste Termo de Referência e em seus Apêndices, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado neste termo ou, na sua falta, pela EGC, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

7.4.5.6. Na execução dos serviços deverão ser observados os prazos estabelecidos, padrões de qualidade e critérios de aceitação, definidos neste Termo de Referência, e controlados através dos indicadores de níveis de serviço.

#### **7.5. Local de execução dos serviços**

7.5.1. As ações necessárias à execução dos serviços objeto desta contratação serão executadas parte nas dependências da sede da Agência Nacional de Saúde Suplementar, alocados na Coordenadoria de Segurança e Infraestrutura Tecnológica (COSIT), no Rio de Janeiro, e parte nas dependências regionais da referida instituição em Brasília-DF e em São Paulo-SP.

Atualmente os endereços da Agência, nas localidades supracitadas estão descritos abaixo (estes endereços poderão ser modificados conforme necessidade e conveniência da CONTRATANTE):

Rio de Janeiro/RJ: Av. Augusto Severo, 84 – Glória. CEP: 20021-040.

Brasília/DF: SAS Quadra 1, lote 2, Bloco N Bairro: Ed. Terra Brasilis CEP: 70070-941.

São Paulo/SP: Av. Bela Cintra, 986 -Ed. Rachid Saliba Bairro: Jardim Paulista CEP: 01415-000.

#### **7.6. Disponibilidade dos serviços**

7.6.1. De segunda a sexta-feira, no período limitado entre 07 e 19 horas, ao critério da Administração, estabelecida para os colaboradores da CONTRATADA a carga horária semanal de 40 horas, com jornada diária de oito horas, em dias úteis.

7.6.2. Os serviços poderão ser solicitados aos sábados e/ou em dias com determinação de pontos facultativos, que não tenham abrangência em todas as unidades da ANS espalhadas no todo do território nacional, sem custos ou ônus adicionais para a Contratante, observada a convenção coletiva da categoria.

7.6.3. A prestação presencial dos serviços nos demais horários (não contemplados nos itens 7.9.1 e 7.9.2) só deverá ocorrer mediante solicitação da Contratante, via Ordem de Serviço - OS, notadamente para atividades que não sejam passíveis de serem realizadas em dias normais ou por autorização excepcional da Contratante. Para estes casos, serão utilizadas regras, conforme descrito nos itens 7.7.

#### **7.7. Serviços em horários extra**

7.7.1. Eventualmente, poderá ser requisitado pela CONTRATANTE, serviço em horários não contemplados no subitem 7.6 deste documento.

7.7.2. Para solicitação desse tipo de serviço, a CONTRATANTE deverá emitir Solicitação de Serviço, conforme modelo constante do Apêndice B – Modelo de Documentos, Modelo I.

7.7.3. Esses serviços deverão ser prestados de acordo com a estimativa de preço informado na proposta da CONTRATADA, em tabela própria tendo como base as horas previstas no item 4.2 deste documento, sempre levando em consideração os perfis envolvidos e a convenção coletiva da categoria e/ou da empresa, caso possua.

7.7.4. Para solicitação desse tipo de serviço, a CONTRATANTE deverá emitir OS - Ordem de Serviço, conforme modelo constante do Apêndice B – Modelo de Documentos, Modelo I.

7.7.5. O pagamento das horas extras obedecerá a legislação vigente sobre o assunto e ocorrerá mensalmente conforme as horas extras efetivamente solicitadas e executadas, comprovadas por Termo de Aceite devidamente assinadas, conforme modelo constante do Apêndice B – Modelo de Documentos, Modelo II.

7.7.6. Cabe ressaltar, que a Administração somente pagará pelo serviço quando todas horas efetivamente necessárias e utilizadas, forem comprovadamente remuneradas aos colaboradores.

#### **7.8. Serviços realizados em outras localidades (Serviços em Deslocamento)**

7.8.1. Serão considerados serviços realizados em outras localidades aqueles que forem solicitados para serem prestados fora da região metropolitana da localidade indicada no item de Local de Execução do Serviço, deste Termo.

7.8.2. As localidades para prestação do serviço estão listadas no item 4.3.1.1 este documento.

7.8.3. Os deslocamentos realizados condicionar-se-ão à necessidade de atendimento do serviço prestado à ANS, e serão solicitados mediante requisição específica, conforme modelo constante do Apêndice B – Modelo de Documentos, Modelo I.

7.8.4. Todas as despesas para que essa presença seja satisfeita, tais como aquelas relativas a deslocamento, hospedagem, alimentação e traslados, deverão ser custeadas pela CONTRATADA, conforme dispõe a IN SLTI/MPOG nº 4/2014, em seu Art. 7º, inciso V.

7.8.5. A licitante deverá informar, em sua proposta, o valor a ser gasto com viagens, destacando valor previsto para estes deslocamentos, incluindo custos tais como os relativos às passagens aéreas, hospedagem, alimentação e traslados.

7.8.6. Tais viagens deverão ser solicitadas pela área demandante e autorizadas pela EGC em até 5 dias úteis de antecedência, para que o preposto possa viabilizar o deslocamento; ou em um prazo inferior, para os casos qualificados como urgente pela Contratante.

7.8.7. Sempre que existir a possibilidade de voos diretos para as localidades solicitadas, deve ser dada preferência à este tipo de deslocamento.

7.8.8. A previsão anual da Contratante para deslocamentos em dias por item, para qualquer localidade dentro do território nacional, encontra-se no item 4.3 deste documento, e deve ser utilizada para o dimensionamento dos custos.

7.8.9. Caso exista necessidade de serviço para localidades não previstas no item 4.3.1.1 deste documento, deverá ser utilizada o custo relativo à região a que a localidade pertença.

7.8.10. A estimativa de duração média das viagens é de 3 (três) dias.

7.8.11. O pagamento dos serviços em deslocamento ocorrerá com a validação do efetivo deslocamento, comprovados por Termo de Aceite devidamente assinado, conforme modelo constante do Apêndice B – Modelo de Documentos, Modelo II.

#### **7.9. Serviço em sobreaviso**

7.9.1. Para a garantia da capacidade de acionamento de serviço de Infraestrutura de TI e da disponibilidade contínua dos serviços críticos apresentados pelo site desta Agência, bem como os demais serviços de sustentação de infraestrutura de TI da CONTRATANTE, torna-se necessária a solicitação do serviço de sobreaviso de profissionais técnicos especializados.

7.9.2. A execução deste serviço ocorrerá sob demanda, e para a sua realização, é necessária a emissão de OS de Sobreaviso, pela Contratante, conforme Apêndice B, Modelo I.

7.9.3. Para a realização do serviço de sobreaviso, é necessária a emissão de OS de Sobreaviso, pela CONTRATANTE, conforme Apêndice B, Modelo I.

7.9.4. É de responsabilidade da Contratada entregar a Contratante a escala dos empregados em sobreaviso e o fornecimento de celular para cada um destes de forma a viabilizar o acionamento e as comunicações que se fizerem necessárias.

7.9.5. Para atender a escala de sobreaviso, deverá ser considerado o valor total de horas previstas de sobreaviso a serem executados 365 dias ao ano, conforme a seguir:

7.9.5.1. Dias úteis das 19h00m às 07h00m;

7.9.5.2. Fins de semana, pontos facultativos de abrangência nacional e feriados oficiais (nacionais e regionais) das 07h00 às 07h00 do dia subsequente; e

7.9.5.3. Pontos facultativos de funcionamento de parte do dia com abrangência nacional, e feriados de parte do dia, a partir do horário de início, ou até o horário de término.

7.9.6. O pagamento das horas de sobreaviso obedecerá a legislação vigente sobre o assunto e ocorrerá mensalmente conforme as horas efetivamente de sobreaviso do mês de vigência, comprovadas pelas OSs devidamente assinadas, conforme modelo constante do Apêndice B – Modelo de Documentos, Modelo II.

7.9.7. O item 4.5 mostra o quantitativo de horas estimado, em cada item, para a realização do serviço de sobreaviso.

7.9.8. Cabe ressaltar, que a Administração somente pagará pelo serviço quando todas horas efetivamente necessárias e utilizadas, forem comprovadamente remuneradas aos colaboradores

#### **7.10. Entregáveis**

7.10.1. Os produtos listados abaixo devem ser entregues formalmente a Contratante no final de cada período de execução dos serviços, de forma eletrônica, caso haja sistema para tal disponibilizado pela ANS, ou na forma de relatório físico.

7.10.2. Relatório de Acompanhamento dos Serviços – Deve ser elaborado mensalmente, entregue até o 5º (quinto) dia do mês subsequente, contendo, no mínimo, os itens a seguir:

- a. Registro de todas as informações relativas a execução dos chamados em ferramenta adequada, a serem combinados com a EGC no decorrer da execução do contrato;
- b. Quadro nominal com o quantitativo de horas efetivamente trabalhadas consolidadas por perfil, a partir do ponto eletrônico e conforme item 7.12

descrito neste documento;

- c. Lista de colaboradores de férias no período e lista de planejamento de férias dos colaboradores para o próximo período/ano;
- d. O resultado e as informações utilizadas de base para cálculo dos Indicadores de Nível Serviço, juntamente com as devidas justificativas, quando for o caso. Tal informação servirá de insumo para a avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período, pelos respectivos fiscais do contrato;
- e. Comprovação de pagamento aos colaboradores das ordens de serviços em deslocamentos, trabalhos em horários extras e de sobreaviso, caso haja, devidamente assinadas com o relatório do serviço e quantitativo efetivamente prestado;
- f. Resumo técnico dos eventos e/ou ocorrências do período;
- g. Lista de ingressos, desligamentos e substituições de colaboradores no período, além do mapa geral dos colaboradores ao final do período, seus perfis e equipes;
- h. Resultado da pesquisa de satisfação, caso haja, e análise das respostas;
- i. Informações técnicas complementares, a serem combinados com a EGC no decorrer da execução do contrato.

#### **7.11. Mecanismos de comunicação**

7.11.1. Para comunicações sobre informações relevantes do gerenciamento, acompanhamento e pagamento do contrato:

- a. Emissor: Contratante, na figura da EGC, Contratada, na figura do(s) preposto(s) e envolvidos (usuários, administrativos, etc)
- b. Destinatário: EGC e Prepostos
- c. Forma de comunicação: através de ferramenta disponibilizada pela Contratante para tal finalidade ou lista de distribuição, por e-mail (a ser criada, quando do início do contrato).

7.11.2. Para informações relativas aos serviços de projetos, poderão ser criadas listas de distribuição, de acordo com os envolvidos, área requisitantes e fiscais a critérios da Contratante.

#### **7.12. Controle e acompanhamento de horas trabalhadas**

7.12.1. É obrigatório à CONTRATADA a utilização de controle eletrônico para aferição precisa das horas efetivamente trabalhadas, uma vez que o pagamento será realizado através desse controle, sem ônus à Contratante.

7.12.2. A Contratante deverá ter acesso à base de dados do controle eletrônico para acompanhamento e fiscalização ao decorrer da execução do serviço.

7.12.3. A aquisição e instalação do equipamento de controle eletrônico se dará por conta da Contratada. Este valor deverá constar na planilha de custos da Contratada e será retirado da planilha de custo por ocasião da primeira renovação do contrato, caso ocorra.

7.12.4. O custo de manutenção do equipamento deverá ser indicado na planilha de custos e formação de preço em campo separado do campo referente ao de custo de aquisição e instalação do mesmo.

7.12.5. Deverá estar contemplado nos custos da Contratada, equipamento redundante de ponto eletrônico, como forma de minimizar os riscos referentes a inacessibilidade ou eventuais problemas da máquina de ponto.

7.12.6. Os pagamentos serão vinculados às horas aferidas por este sistema, seguindo as seguintes regras:

7.12.6.1. Será paga exatamente a quantidade de horas apuradas pelo sistema, até o limite de 8 (oito) horas diárias por colaborador, conforme estabelecido no Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, que trata da Consolidação das Leis do Trabalho.

7.12.6.1.1. Deverá ser descontado do total e horas registradas, o intervalo intrajornada para repouso e alimentação, nos termos da legislação incidente, e, portanto, não deverá ser computado para fins de atingimento do quantitativo de horas de que trata o item acima.

7.12.6.2. Caso o colaborador registre horas além das estabelecidas sem que haja uma respectiva emissão de Ordem de Serviço para execução como horas extras, estas não serão pagas pela Contratante, mas será exigido e fiscalizado o pagamento das mesmas aos colaboradores a fim de se evitar qualquer possibilidade de responsabilidade subsidiária da Contratante, em relação ao não pagamento de horas extras aos colaboradores;

7.12.6.3. Caso autorizado pela Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) e/ou Acordo Coletivo de Trabalho (ACT), a Contratada poderá adotar o sistema de banco de horas para compensação dos horários;

7.12.6.4. O(s) preposto(s) da Contratada será(ão) responsável(is) pelo controle dos registros dos colaboradores nos terminais de controle eletrônico de horas trabalhadas.

#### **7.13. Forma de pagamento**

7.13.1. O pagamento será efetuado mensalmente tendo como base as horas de serviços técnicos efetivamente prestados e realizados de acordo com o perfil dos profissionais, a natureza das atividades dos trabalhos efetivamente utilizados e apuradas no relatório do subitem 7.12 e 7.13.2 deste Termo, e ainda serão submetidas à avaliação de qualidade e critérios de aceitação, descritos no Modelo de Gestão, item 8 deste documento.

7.13.2. Mensalmente, o processo de pagamento deverá seguir o cronograma a seguir, obedecendo aos passos previsto na IN4/2014 do SLTI/MPOG e o prazo legal previsto em lei. Em A6, caso haja dúvidas, questionamentos ou esclarecimentos quanto às informações prestadas e os valores indicados para os critérios de aceitação pela EGC, estas serão encaminhadas à CONTRATADA, interrompendo o prazo e reiniciando-o tão logo o recebimento das respostas/justificativas.

ID	ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE	PRAZO (DIAS ÚTEIS)
A1	Entrega do Relatório de Acompanhamento dos Serviços e Folha de Pagamento Analítica referente ao período	CONTRATADA	Até 5º dia do mês subsequente
A2	Emissão do (s) Termo(s) de Recebimento Provisório pelos fiscais técnicos	ANS	Até 1 dias após A1
A3	Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas pelos fiscais técnicos e fiscal requisitante do contrato, conforme critérios de aceitação	ANS	Até 18 dias após A2

A4	Entrega do <i>Book</i> de Fiscalização Administrativa	CONTRATADA	No momento que a contratada estiver de posse de todos os comprovantes de quitação de obrigações de ordem trabalhista, tributária e previdenciária relativos ao mês de prestação dos serviços.
A5	Emissão do Termo de Recebimento Provisório - Administrativo	ANS	Até 2 dias de A4
A6	Avaliação da documentação dos serviços realizados e suas justificativas, pelos fiscais administrativos, conforme critérios de aceitação	ANS	Até 10 dias de A5
A7	Emissão do Termo Recebimento Definitivo, para fins de encaminhamento do valor para pagamento, caso serviço esteja aderente aos termos contratuais	ANS	Até 1 dia após A3 e A6
A8	Emissão da Nota Fiscal	CONTRATADA	Até 2 dias após A7
A9	Encaminhamento para pagamento pelo financeiro	ANS	Até 2 dias após a entrega da Nota Fiscal

7.13.3. Sob o aspecto técnico, a Contratada deverá proceder conforme item 7.13.2 com a entrega do Relatório de Acompanhamento dos Serviços.

7.13.4. Os Fiscais Técnicos emitirão Termo de Recebimento Provisório, relativos aos respectivos serviços fiscalizados, quando da entrega do Relatório de Acompanhamento dos Serviços, conforme art. 34, inciso I da IN nº04/2014 SLTI/MPOG.

7.13.5. O pagamento será obrigatoriamente vinculado à entrega de um *Book* de Fiscalização Administrativa, que deverá conter todos os comprovantes de pagamentos realizados aos colaboradores, comprovantes de recolhimento de obrigações trabalhistas e previdenciárias, comprovantes de pagamentos de verbas rescisórias e todas as demais documentações exigidas neste Termo de Referência e/ou na IN 02/2008/SLTI/MPOG, e suas alterações posteriores.

7.13.6. A entrega do *Book* de Fiscalização administrativa deverá ser realizada a qualquer um dos Fiscais Administrativos nomeados para a EGC, e, somente será aceita com toda a documentação exigida.

7.13.7. O Fiscal Administrativo emitirá um Termo de Recebimento Provisório quando da entrega do *Book* de Fiscalização Administrativa, em 2 dias úteis, e terá um prazo de 10(dez) dias úteis para análise da documentação, contados a partir do primeiro dia útil após a entrega do referido *Book*.

7.13.8. Para fins de medição dos serviços realizados, tomar-se-á os períodos do primeiro ao último dia de cada mês.

7.13.8.1. As exceções à essa regra consistem no período compreendido entre o primeiro dia de vigência do contrato e o último dia deste mês; e o período compreendido entre o primeiro dia do último mês de vigência do contrato até a data de expiração do mesmo.

7.13.9. O pagamento será baseado no controle de horas eletrônico, conforme item 7.12.

7.13.10. Nas faturas mensais, poderão ser aplicados redutores nas faturas, referentes ao descumprimento dos indicadores de nível mínimo de serviço (INMS – Indicador de Nível Mínimo de Serviço) descritos no item 8 - Modelo de Gestão do Contrato:

7.13.10.1. Estes INMS serão submetidos às regras de glosas de faturas. Esses redutores deverão ser interpretados como adequações pelo não atendimento das metas estabelecidas (art. 19, inciso XII, da IN2/2008 - SLTI). Assim, o objetivo dos INMS é vincular o pagamento dos serviços aos resultados alcançados e qualidade dos serviços, em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, levando em consideração possíveis erros ou problema verificado durante ou após a execução do serviço:

7.13.10.1.1. São considerados erros ou problemas nos serviços realizados, os resultados dos serviços que estiverem em desacordo evidente ao que foi solicitado na demanda, ou que cause qualquer funcionamento irregular de sistema ou ambiente operacional da ANS;

7.13.10.1.2. Em qualquer caso, caberá à EGC a decisão se uma ocorrência deverá ser considerada como erro ou problema, levando-se em consideração a justificativa da CONTRATADA. Caberá então a esta acatar a decisão daquela;

7.13.10.1.3. As justificativas para as demandas não executadas pela CONTRATADA em cada mês serão avaliadas pela EGC e a decisão desta deverá ser acatada por aquela;

7.13.10.1.4. A aplicação de glosa por não atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos é cumulativo, até o limite de 20%, uma vez que a partir desse percentual deverão ser aplicadas também as sanções administrativas e legais cabíveis por inexecução parcial do contrato.

7.13.10.2. Os indicadores de nível de serviço, descritos no Modelo de Gestão do Contrato, item 8, estão classificados em críticos e não críticos, levando em consideração a relevância da atividade no contexto dos objetivos estratégicos desta contratação. Sendo assim, a criticidade na aferição do referido indicador é proporcional à importância dela entre todas as atividades deste contrato.

7.13.11. Os fiscais técnicos e requisitante deverão anexar as Ordens de Serviço finalizadas no mês devidamente assinadas, ao Relatório de Avaliação de Qualidade, conforme art.34 da IN4/2014.

7.13.12. Após a avaliação de qualidade dos serviços realizados pelos respectivos fiscais técnicos, requisitante e administrativo, conforme INMS descritos, o fiscal requisitante e o gestor do contrato emitirão o Termo de Recebimento Definitivo, conforme art. 34, inciso VIII da IN nº 04/2014 SLTI/MPOG.

7.13.13. A Nota Fiscal deverá ser emitida em nome da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, com o endereço da Avenida Augusto Severo nº 84 – Rio de Janeiro – RJ – CNPJ nº03.589.068/0001-46.

7.13.14. Havendo identificação na Nota Fiscal ou Fatura de cobrança indevida, o fato será informado à contratada e, a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal ou Fatura devidamente corrigida e atestada pelo Gestor do contrato.

#### **7.14. Treinamento e reciclagem dos profissionais**

7.14.1. Em face da natureza dos serviços a serem contratados, que exige rápida e permanente atualização frente às novas tecnologias de informação, e visando manter a qualidade da sua prestação durante o período de vigência contratual, a contratada deverá manter o seu pessoal atualizado por meio de treinamento e reciclagem, de acordo com os serviços, programas computacionais, sistemas operacional, soGwares básicos e/ou metodologias/melhores práticas que sejam de utilização da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

7.14.2. A ANS deverá informar a CONTRATADA qualquer substituição de ferramenta, soGware básico, sistemas operacionais, metodologias e

outros com antecedência de 30 (trinta) dias corridos.

7.14.3. Ações de treinamento/reciclagem deverão ser solicitadas através de comunicação oficial pelo Gestor do contrato, baseado no quantitativo máximo, de 3 cursos anuais, cada um destes com duração de até 40 horas, sendo fornecidos para cada um dos colaboradores envolvidos na prestação dos serviços contratados, a critério da CONTRATANTE.

7.14.4. O Gestor do contrato tem a prerrogativa de definir o percentual máximo de colaboradores que poderão ser afastados, ao mesmo tempo, da execução contratual por ocasião dos treinamentos de reciclagem.

7.14.5. Os treinamentos/reciclagens serão cursos de técnicos de extensão sobre ferramentas de apoio, gerenciamento de projeto, aplicações, sistemas operacionais ou de monitoramento, servidores de aplicação ou operacionalização de hardware, que a ANS julgar pertinente à qualidade de execução dos serviços.

7.14.6. Uma lista exemplo seria: Sistema de Prevenção de Intrusão (IPS), Sistemas de Detecção de Intrusão (IDS), Sistema de Controle de Acesso, administração de firewalls, ferramentas de monitoramento/análise da rede de dados, ferramentas de análise de vulnerabilidades, ferramentas de forense computacional, sistemas de gerenciamento de projetos, ferramentas de apoio a projetos de implantação de governança de TI, etc. Sendo esta, uma lista exemplo e não exaustiva.

7.14.7. Preferencialmente, os treinamentos/reciclagens deverão ocorrer de forma a não impactar nas atividades previstas nessa contratação, ou seja, fora do horário de serviço regular, especificado no item 7.6 de Disponibilidade do Serviço e não poderão ser cobradas na forma de hora-extras.

7.14.8. Excepcionalmente, o treinamento/reciclagem poderá ser realizado durante o horário de serviço regular desta contratação, porém estas horas de serviços para os colaboradores participantes do treinamento não serão remuneradas pela Contratante.

7.14.9. A Contratada deverá apresentar comprovações de que o treinamento/reciclagem foi realizado para os colaboradores solicitados em, no máximo, 5 dias úteis após a realização do treinamento/reciclagem.

7.14.10. Os referidos treinamentos/reciclagens deverão ser realizados, preferencialmente, no município do Rio de Janeiro, para que possam ser acompanhados pela EGC, sempre que esta considerar conveniente.

7.14.11. As ações de treinamento/reciclagem serão de responsabilidade da Contratada, e não deverá constar em sua planilha de custos, uma vez que existe vedação legal ao pagamento de cursos e treinamentos para terceirizados pela Administração Pública, não podendo haver, portanto, qualquer ônus adicional à Contratante.

#### **7.15. Subcontratação**

7.15.1. Serão admitidas subcontratações somente para realização de treinamentos e reciclagens necessárias à plena prestação dos serviços.

7.15.2. Os custos inerentes a eventuais subcontratações para realização de treinamentos e/ou reciclagens não poderão constar da planilha de formação de preços e custos da contratada.

7.15.3. A Contratante, sob nenhuma hipótese, arcará direta ou indiretamente com os custos dos treinamentos e/ou atualizações.

7.15.4. A subcontratação depende de autorização prévia da Contratante, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica, além da regularidade fiscal e trabalhista, necessários à execução do objeto.

7.15.5. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

7.15.6. As microempresas e/ou empresas de pequeno porte a serem subcontratadas serão indicadas e qualificadas pela licitante melhor classificada juntamente com a descrição dos bens e/ou serviços a serem por elas fornecidos e seus respectivos valores;

7.15.7. São obrigações adicionais da contratada, em razão da subcontratação:

7.15.7.1. Apresentar a documentação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte subcontratadas, sob pena de rescisão, aplicando-se o prazo para regularização previsto no § 1º do art. 4º do Decreto nº 8.538, de 2015;

7.15.7.2. Substituir a subcontratada, no prazo máximo de trinta dias, na hipótese de extinção da subcontratação, mantendo o percentual originalmente subcontratado até a sua execução total, notificando o órgão ou entidade contratante, sob pena de rescisão, sem prejuízo das sanções cabíveis, ou a demonstrar a inviabilidade da substituição, hipótese em que ficará responsável pela execução da parcela originalmente subcontratada;

7.15.8. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, bem como pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

7.15.9. Não será aplicável a exigência de subcontratação quando a licitante for qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte.

#### **7.16. Garantia dos Serviços**

7.16.1. A CONTRATADA garantirá os serviços realizados dentro do escopo desta enquanto da vigência do contrato, a menos que disposto em contrário nas descrições detalhadas dos serviços. Nesse período, a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos produtos/serviços entregues;

7.16.2. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a, imperfeições percebidas num serviço contratado, ausência de artefato de documentação obrigatório e qualquer outra ocorrência que impeça o funcionamento normal do serviço contratado. Tais defeitos poderão ser apurados pela CONTRATANTE ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição e/ou auditoria interna, ou seja, nem o aceite dos relatórios técnicos, nem as notas fiscais pagas são documentos de garantia de qualidade;

7.16.3. Caberá a Contratada, no período de garantia, realizar toda a correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, no menor tempo possível, sem qualquer custo a CONTRATANTE;

7.16.4. Os produtos e serviços desenvolvidos (resultantes do trabalho executado) durante a vigência do contrato decorrente desta contratação serão de propriedade exclusiva da ANS, não cabendo à Contratada, nem aos profissionais neles envolvidos, nenhum direito de propriedade, sendo-lhes vetada ainda a transferência a terceiros, a qualquer título.

#### **7.17. Da Segurança da Informação**

7.17.1. A CONTRATADA deverá restituir imediatamente à CONTRATANTE, quando do término do serviço ou quando for solicitada, qualquer informação confidencial provinda da prestação dos serviços. Em caso de perda de quaisquer dessas informações, a CONTRATADA deverá notificar

imediatamente por escrito;

7.17.2. A não observância do disposto sobre confidencialidade torna a PARTE infratora sujeita às penalidades cabíveis previstas em lei;

7.17.3. Será exigida a utilização, nos serviços contratados pela ANS, somente de pessoal capacitado para as atividades e regularmente contratados na forma da legislação trabalhista, observando-se ainda as disposições da Portaria 3435/90 do MTPS (NR/17 - Ergonomia) e de convenções coletivas do trabalho celebradas entre os Sindicatos Patronais e de Empregados para as categorias profissionais envolvidas;

7.17.4. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da ANS ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos neste termo, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes;

7.17.5. Cuidar e comunicar à Equipe de Segurança da Informação para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da ANS sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade.

#### 7.18. Localidade do Escritório da Contratada

7.18.1. Por motivos de agilidade e volume dos trabalhos administrativos, é exigida a instalação de escritório da Contratada no município de execução dos serviços previstos neste Termo (Rio de Janeiro- RJ), em um prazo de até 60 (sessenta) dias contados a partir do início de vigência do contrato, conforme IN 6/2013 MPOG, art. 19, parágrafo 5º.

#### 7.19. Transição dos Serviços – Início dos Serviços

7.19.1. O período de transição dos serviços é fundamental para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para a execução e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade.

7.19.2. O início dos serviços acontecerá de forma gradual e consistente com as necessidades de serviço da CONTRATANTE, de acordo com a criticidade e segurança de operação dos serviços, em cada item descrito.

7.19.3. A transição dos serviços terá a duração de, aproximadamente, 8 semanas (aproximadamente 60 dias corridos) e obedecerá ao quadro abaixo:

	ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE	PRAZO (DIAS ÚTEIS)
B0	Assinatura do Contrato	ANS/Contratada	
B1	Reunião Preliminar e Apresentação do Plano de Transição	ANS/Contratada	Até 10 dias após B0
B2	Aceite do Plano de Transição	ANS	Até 5 dias após B1
B3	Início do plano de transição	Contratada	Até 5 dias após B2
B4	Execução plano de transição	Contratada	Em até 60 dias após B3
B5	Assinatura da Declaração de Finalização da Migração e Absorção dos Serviços (Modelo VI do Apêndice B)	Contratada	Ao término de B4

7.19.4. A transição dos serviços deverá atender a alocação mínima sugerida no quadro abaixo, considerando o cronograma de 8(oito) semanas de transição e a alocação sendo uma fração das horas previstas mensais para o perfil correspondente conforme abaixo:

Semana	Fração de Alocação	Perfil
1ª	2/2	21
	1/3	1
	1/1	2 RJ
	1/2	2 SP
	1/2	2 DF
	1/3	7
	1/3	11
	1/2	14
	1/3	17
	1/3	19
	1/3	4
2ª	1/4	10
	2/2	2 SP
	2/2	2 DF
	2/3	1
	1/1	3
	2/3	4
	1/1	5
	1/1	6
	2/3	7
	1/3	8
	1/3	9
	2/4	10
	2/3	11
	1/3	12
	1/3	13
	2/2	14
	1/1	15
	2/3	17
	2/3	19
	1/4	20
	3/3	1

3ª	2/3	9
	2/3	8
	2/3	12
	2/3	13
	1/2	16
	1/2	18
	3/3	19
	2/4	20
4ª	3/3	4
	3/3	7
	3/3	8
	3/4	10
	3/3	12
	3/3	13
5ª	3/4	20
	3/3	9
	4/4	10
	3/3	11
6ª	2/2	18
	2/2	16
7ª	3/3	17
8ª	4/4	20

7.19.5. Após a assinatura do contrato, em até 10 (dez) dias, deverá ocorrer a Reunião Preliminar do Contrato (B1). Esta reunião deverá ter a participação da EGC, autoridades competentes da ANS que se julgue pertinente e do representante legal da CONTRATADA e deverá ocorrer conforme descrito no art.25, inciso I, alínea b da IN4/2010.

7.19.6. A pauta deverá conter, além do já especificado na legislação mencionada acima, os seguintes itens:

7.19.6.1. Assinatura do Termo de Compromisso e Termo de Responsabilidade e Sigilo, conforme Apêndice B Modelo de Documentos, Modelo III e IV.

7.19.6.2. Elaboração e apresentação dos Planos de Inserção e Fiscalização da CONTRATADA.

7.19.6.3. Esclarecimentos sobre os requisitos sobre o plano de transição a ser apresentado pela Contratada.

7.19.6.4. Dúvidas sobre a indicação mínima de recursos, mencionada no quadro acima.

7.19.6.5. Ciência do Gestor do contrato à Contratada sobre o prazo do estabelecimento de escritório no município do Rio de Janeiro, conforme item 7.18.

7.19.6.6. Esclarecimento sobre qualquer dúvida da Contratada relativa a execução dos serviços acerca do Manual constante do Apêndice C deste termo, a cargo do fiscal técnico e gerenciamento de projeto, a cargo do fiscal técnico.

7.19.6.7. Definição de um cronograma de implantação do processo de medição dos indicadores de aferição previstos no item dos indicadores (8.2 por exemplo), com objetivo da CONTRATANTE acompanhar a evolução do aprimoramento desempenhado pelas equipes.

7.19.6.8. Esclarecimentos sobre alguma dúvida da Contratada relativa aos INMS constantes neste Termo.

7.19.6.9. Caso haja alteração dos prazos já previstos no Apêndice C - Guia de Operação, para os serviços de demandas pontuais, apresentação dos tempos máximos de execução exigidos para cada serviço desta contratação e a concordância da Contratada.

7.19.7. O Plano de Transição a ser apresentado pela Contratada, mencionado em B2, deverá detalhar as atividades com suas perspectivas de execução e os recursos necessários. Os requisitos do plano de transição serão tratados na Reunião Preliminar. Este plano deverá levar em consideração todos os procedimentos a serem executados tanto pela Contratada e Contratante para que os serviços possam ser absorvidos em sua plena qualidade.

7.19.8. O início de execução deste plano deverá ocorrer imediatamente após a aprovação deste pela Contratante e para tal, obrigatoriamente, a Contratada deverá contar com a figura do Preposto/Coordenador Técnico dos Serviços desde o início do período de transição.

7.19.9. O pagamento dos serviços neste período se dará de acordo com os perfis efetivamente utilizados e alocados e, provavelmente não atingirá a estimativa total das horas mensais dos perfis previstos neste Termo.

7.19.10. Durante o período de transição, a Contratada deverá tirar todas as dúvidas que, por ventura, venham a existir, para que essa possa assumir os serviços de forma segura, organizada e produtiva.

7.19.11. Caso a Contratada não cumpra o mínimo definido acima, poderá ser aberto processo apuratório de responsabilidade por descumprimento contratual, cuja gravidade será atribuída no momento da abertura do processo pelo gestor do contrato.

## **7.20. Transição dos Serviços – Término dos Serviços**

7.20.1. Em razão da natureza estratégica destas contratações as CONTRATADAS são obrigadas, nos últimos 60 dias de vigência contratual, a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, exigida, inclusive, a capacitação dos servidores da CONTRATANTE e/ou dos colaboradores da nova empresa que continuará a execução dos serviços ou providenciando toda a documentação necessária para a devida passagem do conhecimento, nos termos do Art. 12, da IN 02/2008/SLTI/MPOG.

7.20.2. No caso da aplicação do subitem anterior, a CONTRATADA deverá ser notificada do início do período de transição com pelo menos 30 (trinta) dias corridos de antecedência.

7.20.3. Vale ressaltar que todos os projetos entregues e recém-implantados, no momento desta transição dos serviços, estarão sujeitos à garantia dos serviços, conforme item 7.16.

## **7.21. Substituição de Colaboradores**

7.21.1. Em razão da alta especialização exigida dos colaboradores, não haverá a substituição de profissionais que estiverem afastados da execução do contrato por até 30(trinta) dias.



7.21.2. No caso do Perfil Preposto/Coordenador Técnico, deverá ser indicado previamente um substituto habilitado para exercer imediatamente as atividades administrativas, na ausência do mesmo.

7.21.3. Substituir, no prazo de um dia útil, em caso de eventual ausência, tais como, faltas, férias e licenças, o empregado posto a serviço da Contratante, que permanecer afastado por período superior a 30 (trinta) dias, com a qualificação equivalente, devendo identificar previamente o respectivo substituto ao Gestor do Contrato;

7.21.4. O não atendimento do item anterior será verificado pelo fiscal requisitante e estará sujeito ao indicador de nível de serviço **IdADC**, do item 8.2 deste documento.

## **7.22. Alocação dos Colaboradores**

7.22.1. Para a entrada dos colaboradores, tanto no início dos serviços quanto nas substituições, a Contratada deverá encaminhar a documentação do colaborador, para a verificação da qualificação e aderência do perfil às atividades a serem desempenhadas pelos fiscais administrativos, requisitante e técnico do contrato.

7.22.2. Apenas após a aprovação pela EGC, o colaborador estará apto para iniciar os serviços no contrato.

## **8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

### **8.1. Gestão e fiscalização do contrato**

8.1.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato serão executados conforme IN 4/2014 SLTI/MPOG e os serviços prestados estarão submetidos à verificação da conformidade e qualidade na prestação dos serviços, conforme item 8.2, e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, da IN 04/2014 do SLTI/MPOG e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.

8.1.2. A fiscalização dos contratos, no que se refere ao cumprimento das obrigações trabalhistas, deve ser realizada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.

8.1.2.1. A medição de conflitos técnicos entre CONTRATADA e CONTRATANTE, acerca dos prazos e aceites de entrega, são tratados pelos fiscais requisitante e técnico junto ao coordenador técnico/preposto, cabendo a decisão a ANS na figura dos referidos fiscais.

8.1.3. As atribuições de cada integrante da Equipe de Gerenciamento da Contratação - EGC nomeada ficarão divididas da forma que segue:

#### **8.1.3.1. Gestor do Contrato**

8.1.3.1.1. Elaborar o Plano de Inserção da CONTRATADA;

8.1.3.1.2. Elaborar o Plano de Fiscalização da CONTRATADA;

8.1.3.1.3. Promoção e controle do registro das ocorrências verificadas pelos fiscais, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993;

8.1.3.1.4. Encaminhamento formal das solicitações de serviços e Projeto e Ordens de Serviço de Hora-Extra, Sobreaviso e em outras Localidades para a Contratada;

8.1.3.1.5. Decisão sobre glosas e descontos sugeridos pelos fiscais, levando em consideração o posicionamento dos fiscais e as devidas justificativas da Contratada;

8.1.3.1.6. Encaminhamento formal do valor a ser pago à Contratada para a emissão de nota fiscal;

8.1.3.1.7. Análise dos cálculos de repactuações e/ou reequilíbrio financeiro dos contratos solicitados pela Contratada, após a realização de relatório pelo Apoio Administrativo Especializado à serviço desta Contratante.

8.1.3.1.8. Ateste da nota fiscal referente à execução dos serviços prestados.

8.1.3.1.9. Comunicação à Administração sobre eventuais vícios, irregularidades ou baixa qualidade e resultados dos serviços prestados pela contratada;

8.1.3.1.10. Proposição de soluções sobre a regularização de faltas e problemas observados e sanções que entender cabíveis.

8.1.3.1.11. Solicitação ao preposto dos seguintes documentos, para o caso de verificação da fiscalização administrativa: a) extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração contratante; b) cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o órgão ou entidade contratante; c) cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários; d) comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e e) comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato;

#### **8.1.3.2. Fiscal Requisitante**

8.1.3.2.1. Elaborar o Plano de Inserção da CONTRATADA;

8.1.3.2.2. Elaborar o Plano de Fiscalização da CONTRATADA;

8.1.3.2.3. Adequação dos serviços solicitados, priorizados e executados ao objeto da contratação;

8.1.3.2.4. Adequação quanto à qualidade dos serviços prestados aos esperados e pertinentes a área de negócio, mediante o aceite de serviço por usuário da área solicitante;

8.1.3.2.5. Indicação das prioridades de execução de projetos e demandas, ou forma de encaminhamento das priorizações definidas em instância competente;

8.1.3.2.6. Aferição dos respectivos indicadores (INMS), indicando descontos ou glosas, caso necessário;

8.1.3.2.7. Solicitação e atestes dos serviços prestados em Ordem de Serviço de Hora-Extra, Sobreaviso, em outras Localidades e quais outras atividades descritas neste termo;

8.1.3.2.8. Acompanhamento do quantitativo dos serviços prestados em horas pelos colaboradores, levando em consideração as férias, ausências e licenças;

8.1.3.2.9. Verificação e Envio ao gestor do relatório com as horas de serviço efetivamente trabalhadas, por cada colaborador, divididos em lotes de cada um dos perfis contratados.

**8.1.3.3. Fiscal Técnico**

8.1.3.3.1. Elaborar o Plano de Inserção da CONTRATADA;

8.1.3.3.2. Elaborar o Plano de Fiscalização da CONTRATADA;

8.1.3.3.3. Verificação de qualidade técnica dos serviços e dos produtos gerados na execução desta contratação;

8.1.3.3.4. Emissão do Termo de Recebimento Provisório, quando da entrega do Relatório de Acompanhamento dos Serviços (mensal), sobre os serviços prestados no período, relativos aos respectivos serviços fiscalizados, para posterior avaliação das conformidades de qualidade baseada nos critérios mínimos definidos neste documento;

8.1.3.3.5. Acompanhamento e controle das informações técnicas fornecidas pela Contratada;

8.1.3.3.6. Aferição dos respectivos indicadores (INMS), indicando descontos ou glosas, caso necessário;

8.1.3.3.7. Ateste da qualidade técnica em Ordem de Serviço de Hora-Extra, Sobreaviso e em outras Localidades;

8.1.3.3.8. Acompanhamento da execução técnica do contrato e proposição de eventuais ajustes técnicos que se fizerem necessários.

**8.1.3.4. Fiscal administrativo**

8.1.3.4.1. Elaborar o Plano de Inserção da CONTRATADA;

8.1.3.4.2. Elaborar o Plano de Fiscalização da CONTRATADA;

8.1.3.4.3. Aferição dos respectivos indicadores (INMS), pertinentes à área administrativa, indicando descontos ou glosas, caso necessário;

8.1.3.4.4. Acompanhamento e controle de informações relativas às questões administrativas e trabalhistas do contato.

8.1.3.4.5. Conferência e análise dos cálculos, de repactuação e/ou reequilíbrio econômico-financeiro, encaminhados e/ou solicitados pela Contratada

8.1.3.4.6. Verificação da documentação trabalhista e previdenciária dos colaboradores contratados para prestação dos serviços, antes de enviar o seu "de acordo" para o Gestor do contrato;

8.1.3.4.7. Análise periódica dos documentos solicitados nos subitens 8.1.3.1.11 por amostragem, isto é, abrangendo, a cada ocasião, determinado quantitativo de empregados, de modo que, ao final de 12 (doze) meses de execução contratual, todos ou a maior parte dos empregados alocados tenham sido abrangidos ao menos uma vez.

8.1.4. As disposições previstas neste item 8 não excluem o disposto no Anexo IV (Guia de Fiscalização dos Contratos de Terceirização) da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008 ou àquelas definidas explicitamente na Instrução Normativa nº 04/2014/SLTI/MPOG.

8.1.5. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 34 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, quando for o caso.

8.1.6. A EGC, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

8.1.7. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS nas contratações com dedicação exclusiva dos trabalhadores da contratada, exigir-se-á, dentre outras, as comprovações previstas no art. 2º, §2º, V, da Portaria MP nº 409, de 21 de dezembro de 2016 e no §5º do art. 34 da Instrução Normativa SLTI/MP nº 02, de 2008.

8.1.8. O fiscal do contrato também poderá solicitar ao preposto que forneça os seguintes documentos:

a) Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração contratante;

b) Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o órgão ou entidade contratante;

c) Cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

d) Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e

e) Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato;

8.1.8.1. Tal solicitação será realizada periodicamente, por amostragem, isto é, abrangendo, a cada ocasião, determinado quantitativo de empregados, de modo que, ao final de 12 (doze) meses de execução contratual, todos os empregados alocados tenham sido abrangidos ao menos uma vez.

8.1.8.2. Para tanto, conforme previsto neste Termo de Referência, a empresa deverá instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção de tais informações, bem como oferecer os meios necessários para que obtenham tais extratos, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível.

8.1.8.3. Os empregados também deverão ser orientados a realizar tais verificações periodicamente e comunicar ao fiscal do contrato qualquer irregularidade, independentemente de solicitação por parte da fiscalização.

8.1.9. O fiscal do contrato poderá solicitar ao preposto os documentos comprobatórios da realização do pagamento de vale-transporte e auxílio alimentação em nome dos empregados, relativos ao período de execução contratual, para fins de conferência pela fiscalização.

8.1.9.1. Tal solicitação será realizada periodicamente, inclusive por amostragem, isto é, abrangendo, a cada ocasião, determinado quantitativo de empregados, de modo que, ao final de 12 (doze) meses de execução contratual, todos ou a maior parte dos empregados alocados tenham sido abrangidos ao menos uma vez.

8.1.10. Para tanto, conforme previsto neste Termo de Referência, a empresa deverá instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção de tais informações, bem como oferecer os meios necessários para que obtenham tais extratos, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível.

8.1.11. Os empregados também deverão ser orientados a realizar tais verificações periodicamente e comunicar à EGC do contrato qualquer irregularidade, independentemente de solicitação por parte da fiscalização.

8.1.12. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação, bem como a falta de recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto no art. 2º, §2º, III da Portaria MP nº 409, de 2016 e nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

8.1.13. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela Contratada, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

8.1.14. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

8.1.15. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços ou em razão da dispensa de empregado vinculado à execução contratual, a contratada deverá entregar no prazo de 30 (trinta) dias corridos a seguinte documentação pertinente a cada trabalhador: a) termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria; b) guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais; c) extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado; e d) exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

8.1.16. Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das obrigações, trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração.

## 8.2. Contratação baseada em Resultados - Indicadores de níveis de serviços requeridos (avaliação de qualidade) - INMS

### 8.2.1. Conceitos utilizados

8.2.1.1. **Resultado:** é o efeito de uma série de ações ou eventos expressos qualitativa ou quantitativamente, realizados em tempo oportuno, objetivando a elevação do desempenho organizacional. Está relacionado à eficiência, eficácia, efetividade e produtividade dos processos de trabalho.

<b>Eficácia:</b> é capacidade de cumprir os objetivos e metas planejadas.
<b>Eficiência:</b> é capacidade de alcançar os objetivos e as metas programadas com o mínimo de recursos e tempo disponíveis.
<b>Efetividade:</b> é a obtenção de resultados através da ênfase na percepção do cliente.
<b>Produtividade:</b> é a relação entre a produção e os fatores de produção utilizados.

8.2.2. Esta prestação de serviços está fortemente baseada na aferição por resultados. Desta forma, serão considerados os INMS abaixo para aferição dos mesmos nos períodos mensais de pagamento, com a incidência de glosas nas faturas mensais e controle da força de trabalho necessária para realização das atividades demandadas pela ANS, com vista a prevenir o chamado paradoxo lucro-ineficiência.

8.2.3. Os INMS foram classificados em Crítico e Não crítico. Os indicadores críticos deverão ser aferidos compulsoriamente nos períodos de medição. A aferição dos indicadores não críticos será facultativa, mediante justificativa do referido fiscal responsável por sua aferição, dado o menor grau de impacto na qualidade dos serviços prestados. Segue quadro resumo dos indicadores:

Ind	Sigla	Nome	Responsável	Críticidade
1	IRc	Reabertura de Chamados	Técnico	Crítico
2	IApa	Atrasos dos prazos acordados de demandas	Técnico	Crítico
3	IRf	Restore com falhas ou não atendidas	Técnico	Crítico
4	IBe	Backups executados com erro ou não atendidos	Técnico	Crítico
5	IBAE	Número de backups de arquivos executados com erro	Técnico	Crítico
6	ISii	Tempo médio de solução de indisponibilidade	Técnico	Crítico
7	IED	Tempo médio de solução de erro em disponibilidade	Técnico	Não crítico
8	IDBDSa	Período de disponibilidade das bases de dados e servidores de aplicação	Técnico	Crítico
9	IEi	Tempo médio de solução de erro em indisponibilidade	Técnico	Crítico
10	ITPE	Inoperância Total do Sistema de Ponto Eletrônico	Requisitante	Crítico
11	IDADC	Demora na apresentação de documentação do colaborador (IDADC)	Requisitante e Administrativo	Não crítico
12	IPFD	Ausência ou preenchimento incorreto das informações na ferramenta de gerenciamento de demandas (IPFD)	Técnico	Crítico
13	IAC	Ausência de colaborador (IAC)	Requisitante	Crítico

### 8.2.4. Indicadores de Resultados

Indicador #1	Reabertura de Chamados (IRc)
Descrição	Mede a reabertura de chamados que dentro do prazo de 72h após o seu fechamento é reaberta pelo solicitante.
Tipo	Crítico
Relativo à	Eficácia
Aferição	Pela CONTRATADA, validado pela CONTRATANTE, através do sistema de controle de demanda - OTRS, relativo aos serviços de demandas pontuais de sistemas. A ferramenta atualmente utilizada pela CONTRATANTE é o OTRS, podendo ser alterada a qualquer momento pela CONTRATANTE, sendo comunicada à CONTRATADA com 30 dias de antecedência.
Responsável pela validação da aferição	Fiscal Técnico do contrato

Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 3º mês de prestação de serviços
Fórmula de cálculo	$I_{RO} = (100 * Q_{OR}) / Q_{TO}$ Sendo: $Q_{OR}$ = quantidade de ocorrências reabertas $Q_{TO}$ = quantidade total de ocorrências
Nível mínimo de serviço exigido	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desejável: 0% (zero por cento)</li> <li>Aceitável: 1% (um por cento)</li> <li>Inaceitável: acima de 1% (um por cento)</li> </ul>
Sanções	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desejável: Nenhuma</li> <li>Aceitável: Advertência</li> <li>Inaceitável: glosa no valor de 5% (cinco por cento) do valor da fatura mensal.</li> </ul>
Forma de Auditoria	Através do relatório de serviços realizados, ferramentas de gerenciamento de demandas e níveis de serviços prestados referente a demandas durante o período.
Serviços aferidos por este indicador	ARSO, ASU, AIITI, AAS e AMDABD.

Indicador #2	Atrasos dos prazos acordados de prioridade normal ( $I_{APA}$ )
Descrição	Mede os atrasos em prazos acordados nas demandas pontuais, de prioridade normal, finalizadas no período.
Tipo	Não crítico
Relativo à	Eficiência
Aferição	Pela CONTRATADA, validado pela CONTRATANTE, através do sistema de controle de demanda - OTRS. A ferramenta atualmente utilizada pela CONTRATANTE é o OTRS, podendo ser alterada a qualquer momento pela CONTRATANTE, sendo comunicada à CONTRATADA com 30 dias corridos de antecedência. O prazo para cada tipo de serviço está detalhado no Apêndice C. Na reunião inicial de contrato, a CONTRATANTE reforçará os prazos (INMS) de cada tipo de serviço e o fluxo de atendimento. Estes poderão ser revistos a qualquer momento pela CONTRATANTE, durante vigência do contrato, com a anuência da CONTRATADA.
Responsável pela validação da aferição	Fiscal técnico do contrato
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 3º mês de prestação de serviços.
Fórmula de cálculo	$I_{APA} = (100 * Q_A) / Q_{TO}$ , sendo: $Q_A$ = quantidade de demandas finalizadas com atraso no período $Q_T$ = quantidade total de demandas de prioridade normal finalizadas com INMS cadastrado, no período. Ou seja, o domínio será apenas as demandas que possam SLA para conferirmos o prazo de execução.
Nível mínimo de serviço exigido	As ocorrências apuradas para cálculo do indicador seguirão os seguintes <ul style="list-style-type: none"> <li>Desejável: <math>I_{APA} = 0\%</math></li> <li>Aceitável: <math>0\% &lt; I_{APA} &lt; 5\%</math></li> <li>Inaceitável: <math>I_{APA} \geq 5\%</math></li> </ul>
Descontos	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal ( $V_{FM}$ ). Faixa 1: $5\% \leq I_{APA} < 8\%$ : Glosa de 1% do $V_{FM}$ Faixa 2: $8\% \leq I_{APA} < 10\%$ : Glosa de 2% do $V_{FM}$ Faixa 3: $10\% \leq I_{APA} < 12\%$ : Glosa de 3% do $V_{FM}$ Faixa 4: $12\% \leq I_{APA}$ : Glosa de 5% do $V_{FM}$
Forma de Auditoria	Através do relatório de serviços realizados e níveis de serviços prestados durante o período, através do sistema de demandas ou registro próprio da ANS.
Serviços aferidos por este indicador	ARSO, ASU, AIITI, AAS e AMDABD.

Indicador #3	Restore com falhas ou não atendidos( $I_{RF}$ )
Descrição	Mede o número de restores solicitados que apresentaram falhas, ou não foram atendidos.
Tipo	Crítico
Responsável pela Aferição	Fiscal Técnico
Aferição	Pela ANS, através de um sistema de controle de demanda.
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 2º mês do início dos serviços
Fórmula de cálculo	$I_{RF} = (100 * Q_r) / Q_t$ sendo: $Q_r$ = quantidade de solicitações de <i>restore</i> com falhas ou não atendidas. $Q_t$ = quantidade total de <i>restore executados</i>
Nível Mínimo Exigido	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desejável/Aceitável: 0% (zero por cento)</li> <li>Reprovável: de 0,1% até 2%</li> <li>Inaceitável: acima de 2,01%.</li> </ul>
Descontos	Faixa 1: $0,1\% \leq I_{RF} \leq 2\%$ : Glosa = 5% de VFMI Faixa 2: $I_{RF} \geq 2,01\%$ : Glosa = 10% de VFMI

	Terceira reincidência "Faixa 2" anual: Glosa + MC onde $MC = (I_{RF} \times 0,1\% \text{ de VGC})$ , limitado a 5% do VGC e antecedido de processo apuratório de penalidade.  Termos Utilizados: VFMI = Valor da Fatura do Mês da Infração MC = Multa Contratual VGC = Valor Global do Contrato
Forma de Auditoria	Em reunião mensal de entrega de fatura, através do relatório de serviços realizados e níveis de serviços prestados durante o mês, através do sistema de demandas ou registro próprio da ANS.
Serviços aferidos por este indicador	ARSO, AAS e AMDABD.
Observações	A empresa deverá apresentar evidências do sucesso dos testes de <i>restore</i> .

Indicador #4	backups executados com erro ou não atendidos ( $I_{BE}$ )
Descrição	Mede a quantidade de backups gerados com erro ou não atendidos, considerando todas as bases de dados
Tipo	Crítico
Relativo à	Eficiência
Aferição	Pela ANS, através de um controle de log de backups ou pelo gerenciador de Banco de Dados (atualmente Oracle Enterprise Manager).
Responsável pela validação da aferição	Fiscal técnico do contrato
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 3º mês do início dos serviços
Fórmula de cálculo	$I_{BE} = (100 * Q_e) / Q_t$ sendo: $Q_e$ = quantidade de backups finalizados com erro $Q_t$ = quantidade total de backups executados
Descontos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desejável: 0% (zero por cento)</li> <li>• Aceitável: até 2% (dois por cento)</li> <li>• Inaceitável: acima de 2% (dois por cento), glosa no valor de 5% (cinco por cento) do valor da fatura mensal.</li> </ul>
Forma de Auditoria	Em reunião mensal de entrega de fatura, através do relatório de serviços realizados e níveis de serviços prestados durante o mês, através do sistema de demandas ou registro próprio da ANS.
Serviços aferidos por este indicador	AMDABD.

Indicador #5	Número de backups de arquivos executados com erro ( $I_{BAE}$ )
Descrição	Mede a quantidade de backups de arquivos gerados com erro
Tipo	Crítico
Relativo à	Eficiência
Aferição	Pela ANS, através de um sistema de controle de demanda e Relatório gerado pela ferramenta de backup (atualmente Netbackup).
Responsável pela validação da aferição	Fiscal técnico do contrato
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 3º mês do início dos serviços
Fórmula de cálculo	$I_{BAE} = (100 * Q_e) / Q_t$ sendo: $Q_e$ = quantidade de backups finalizados com erro $Q_t$ = quantidade total de backups executados
Nível mínimo exigido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desejável/Aceitável: 0% (zero por cento)</li> <li>• Reprovável: de 0,1% até 2%</li> <li>• Inaceitável: acima de 2,01%.</li> </ul>
Descontos	Faixa 1: $0,1\% \leq I_{BAE} \leq 2\%$ : Glosa = 5% de VFMI Faixa 2: $I_{BAE} \geq 2,01\%$ : Glosa = 10% de VFMI  Terceira reincidência "Faixa 2" anual: Glosa + MC onde $MC = (I_{BAE} \times 0,1\% \text{ de VGC})$ , limitado a 5% do VGC e antecedido de processo apuratório de penalidade.  Termos Utilizados: VFMI = Valor da Fatura do Mês da Infração MC = Multa Contratual VGC = Valor Global do Contrato
Forma de Auditoria	Em reunião mensal de entrega de fatura, através do relatório de serviços realizados e níveis de serviços prestados durante o mês, através do sistema de demandas ou registro próprio da ANS.
Serviços aferidos por este indicador	ARSO, AAS.

Indicador #6	Tempo médio de solução de indisponibilidade ( $I_{SII}$ )
Descrição	Mede o tempo médio de soluções de indisponibilidade de infraestrutura (serviços, circuitos, sistemas, etc.).

Tipo	Crítico
Responsável pela Aferição	Fiscal Técnico
Aferição	Pela ANS, através de um sistema de controle de demanda ou através de sistemas e/ou soGwares de acompanhamento.
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 2º mês do início dos serviços
Fórmula de cálculo	$I_{SI} = (\sum T_i) / Q_t$ sendo: $T_i$ = Período de indisponibilidade (em minutos), sendo o período de indisponibilidade o tempo final menos o tempo inicial da ocorrência $Q_t$ = quantidade total de indisponibilidades por serviço
Nível Mínimo Exigido	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desejável/Aceitável: em até 30 (trinta) minutos</li> <li>Reprovável: entre 31 (trinta e um) até 60 (sessenta) minutos</li> <li>Inaceitável: acima de 61 (sessenta e um) minutos.</li> </ul>
Descontos	Faixa 1: $31 \leq I_{SI} \leq 60$ : Glosa = 5% de VFMI Faixa 2: $I_{SI} \geq 61$ : Glosa = 10% de VFMI  Terceira reincidência “Faixa 2” anual: Glosa + MC onde $MC = (I_{SI} \times 0,1\% \text{ de VGC})$ , limitado a 5% do VGC e antecedido de processo apuratório de penalidade.  <u>Termos Utilizados:</u> VFMI = Valor da Fatura do Mês da Infração MC = Multa Contratual VGC = Valor Global do Contrato
Forma de Auditoria	Em reunião mensal de entrega de fatura, através do relatório de serviços realizados e níveis de serviços prestados durante o mês, através do sistema de demandas, sistema de monitoramento ou registro próprio da ANS.
Serviços aferidos por este indicador	ARSO, ASU, AIITI, AAS.
Observações	Só serão considerados os alarmes cujas soluções ficarem inoperantes.

Indicador #7	Tempo médio de solução de erro em disponibilidade ( $I_{ED}$ )
Descrição	Mede o tempo médio de correção de erro que não tenha gerado indisponibilidade.
Tipo	Não Crítico
Responsável pela Aferição	Fiscal Técnico
Aferição	Pela ANS, através de um sistema de controle de demanda ou registro próprio da ANS.
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 2º mês do início dos serviços
Fórmula de cálculo	$I_{ED} = (\sum T_i) / Q_t$ sendo: $T_{ce}$ = Período de correção do erro (em minutos), sendo o período de correção do erro o tempo final da correção menos o tempo inicial da ocorrência do erro $Q_t$ = quantidade total de erros em disponibilidade
Nível Mínimo Exigido	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desejável/Aceitável: em até 120 (cento e vinte) minutos</li> <li>Reprovável: entre 121 (cento e vinte e um) até 240 (duzentos e quarenta) minutos</li> <li>Inaceitável: acima de 241 (duzentos e quarenta e um) minutos.</li> </ul>
Descontos	Faixa 1: $121 \leq I_{ED} \leq 240$ : Glosa = 5% de VFMI Faixa 2: $I_{ED} \geq 241$ : Glosa = 10% de VFMI  <u>Termos Utilizados:</u> VFMI = Valor da Fatura do Mês da Infração
Forma de Auditoria	Em reunião mensal de entrega de fatura, através do relatório de serviços realizados e níveis de serviços prestados durante o mês, através do sistema de demandas, sistema de monitoramento ou registro próprio da ANS.
Serviços aferidos por este indicador	ARSO, ASU, AIITI, AAS e AMDABD.
Observações	-

Indicador #8	Período de disponibilidade das bases de dados e servidores de aplicação ( $I_{DBDSA}$ )
Descrição	Mede o período de disponibilidade de cada base de dados.
Tipo	Crítico
Responsável pela Aferição	Fiscal Técnico
Aferição	Pela ANS, através de um sistema de controle de demanda, sistema de monitoramento ou registro próprio da ANS.
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 2º mês do início dos serviços
Fórmula de cálculo	$I_{DBDSA} = (100 * T_{DM}) / T_T$ sendo: $T_{DM}$ = Período de disponibilidade (em minutos), sendo o período de disponibilidade o somatório de todos os períodos de disponibilidade no período. $T_T$ = Período total no mês em minutos
Nível Mínimo Exigido	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desejável/Aceitável: até 99% (noventa e nove por cento)</li> <li>Reprovável: de 98,99% até 98%</li> <li>Inaceitável: abaixo de 97,99%</li> </ul>

Descontos	<p>Faixa 1: 98% &lt;= I<sub>DBDSA</sub> &lt;= 98,99%: Glosa = 5% de VFMI Faixa 2: I<sub>DBDSA</sub> &lt;= 97,99: Glosa = 10% de VFMI</p> <p>Terceira reincidência “Faixa 2” anual: Glosa + MC onde MC = (I<sub>DBDSA</sub> x 0,1% de VGC), limitado a 5% do VGC e antecedido de processo apuratório de penalidade.</p> <p><u>Termos Utilizados:</u> VFMI = Valor da Fatura do Mês da Infração MC = Multa Contratual VGC = Valor Global do Contrato</p>
Forma de Auditoria	Em reunião mensal de entrega de fatura, através do relatório de serviços realizados e níveis de serviços prestados durante o mês, através do sistema de demandas, sistema de monitoramento ou registro próprio da ANS.
Serviços aferidos por este indicador	ARSO, AAS e AMDABD.
Observações	-

Indicador #9	Tempo médio de solução de erro em indisponibilidade (IEI)
Descrição	Mede o tempo médio em que o serviço de banco de dados voltou a partir do início da indisponibilidade do serviço de banco de dados, por ambiente.
Tipo	Crítico
Responsável pela Aferição	Fiscal Técnico
Aferição	Pela ANS, através de um sistema de controle de demanda ou através de um sistema de monitoramento.
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 2º mês do início dos serviços
Fórmula de cálculo	$IEI = \left( \frac{\sum Ti}{Qt} \right)$ <p>sendo: Ti = Período de indisponibilidade (em minutos), sendo o período de indisponibilidade o tempo final menos o tempo inicial da ocorrência Qt = quantidade total de indisponibilidades</p>
Descontos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desejável: 60 (sessenta) minutos</li> <li>• Aceitável: 120 (cento e vinte) minutos</li> <li>• Inaceitável: acima de 120 (cento e vinte) minutos, glosa no valor de 5% (cinco por cento) do valor da fatura mensal.</li> </ul>
Forma de Auditoria	Em reunião mensal de entrega de fatura, através do relatório de serviços realizados e níveis de serviços prestados durante o mês, através do sistema de demandas, sistema de monitoramento ou registro próprio da ANS.
Serviços aferidos por este indicador	AMDABD.

#### 8.2.5. Indicadores de Controle e Gestão

8.2.5.1. Os indicadores de controle e gestão se referem ao monitoramento dos recursos e atividades meio necessárias para o suporte adequado à execução do contrato.

#### 8.2.5.2. Indicadores de Gestão

Indicador #10	Inoperância Total do Sistema de Ponto Eletrônico (IITPE)
Descrição	Mede o tempo de inoperância total do sistema de registro eletrônico de ponto em que se realiza a aferição das horas efetivamente trabalhadas.
Tipo	Crítico
Relativo à	Efetividade
Aferição	<p>Pela CONTRATADA, validado pela CONTRATANTE, através dos relatórios de frequência emitidos pelo sistema eletrônico de registro de ponto.</p> <p>O sistema deverá funcionar com redundância a fim de minimizar os riscos de que a Administração realize pagamentos sem a aferição objetiva da frequência dos colaboradores alocados na prestação dos serviços.</p> <p>Caso ocorra a paralização do sistema de registro de ponto eletrônico, bem como de seu equipamento redundante ao mesmo tempo, a CONTRATADA deverá providenciar imediatamente um outro sistema de registro previsto na legislação trabalhista para suprir tal controle até o reestabelecimento do sistema eletrônico.</p> <p>Os prazos a serem utilizados neste indicador serão acordados pela CONTRATADA junto a CONTRATANTE, em caso de ausência deste prazo, obedecerão ao detalhado no Apêndice C deste termo. Na reunião inicial de contrato, a CONTRATANTE reforçará os prazos (SLA) de cada tipo de serviço. Estes poderão ser revistos a qualquer momento pela CONTRATANTE, durante vigência do contrato, com a anuência da CONTRATADA</p>
Responsável pela validação da aferição	Fiscal requisitante do contrato
Periodicidade	Diária
Início de vigência	A partir do 1º dia de prestação de serviços.
Fórmula de cálculo	$IITPE = QDEI$ <p>sendo: QDEI = quantidade de dias em que houve algum evento de inoperância do Sistema Eletrônico de Registro de Ponto junto com seu equipamento redundante, causando impossibilidade do registro de horários dos colaboradores alocados na prestação dos serviços.</p>
Nível mínimo de serviço exigido	<p>As ocorrências apuradas para cálculo do indicador seguirão os seguintes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desejável: IITPE = 0</li> <li>• Aceitável: IITPE = 0</li> <li>• Inaceitável: IITPE &gt;=1</li> </ul>

Descontos	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Faixa 1: IITPE = 1: Glosa de 2% do VFM Faixa 2: IITPE = 2: Glosa de 4% do VFM Faixa 3: IITPE = 3: Glosa de 6% do VFM Faixa 4: IITPE > 3: Glosa de 8% do VFM e sanção de 0,5% do valor total do contrato, mediante abertura de processo apuratório por descumprimento parcial do contrato.
Forma de Auditoria	Através do acompanhamento dos serviços, registro relatórios de frequência emitidos a partir dos equipamentos de eletrônicos de registro de ponto.

Indicador #11	Demora na apresentação de documentação do colaborador (I <sub>DADC</sub> )
Descrição	Mede o tempo da apresentação da documentação com a qualificação mínima para alocação/substituição de colaborador
Tipo	Não crítico
Relativo à	Eficiência
Aferição	Através da validação da documentação do colaborador apresentada pela CONTRATADA à qualificação mínima prevista no Edital/Termo de Referência. A apresentação da documentação deverá ser feita pela CONTRATADA no prazo definido no TR e antes do início do serviço pelo colaborador.
Responsável pela aferição	Fiscal requisitante e administrativo do contrato
Periodicidade	Antes da alocação efetiva no perfil do contrato e, sempre quando da contratação de novo colaborador para um perfil.
Início de vigência	A partir da reunião inicial do contrato.
Fórmula de cálculo	$I_{DADC} = Q_{DA} * Q_{DE}$ Sendo: $Q_{DA}$ = quantidade de dias úteis entre a solicitação da CONTRATANTE e data de aferição, ou a data da efetiva alocação do colaborador (o que ocorrer primeiro). $Q_{DE}$ = quantidade de entregas de documentação para alocação/substituição do colaborador. Para cada solicitação de colaborador, deverá ser calculado um I <sub>DADC</sub> .
Nível mínimo de serviço exigido	Para cada I <sub>DADC</sub> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desejável: I<sub>DADC</sub> ≤ 5</li> <li>• Aceitável: 5 &lt; I<sub>DADC</sub> ≤ 45</li> <li>• Inaceitável: I<sub>DADC</sub> &gt; 45</li> </ul>
Descontos	A base de cálculo da glosa é o custo da hora regular do colaborador (V <sub>CHC</sub> ). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desejável: Nenhum</li> <li>• Aceitável: Advertência</li> <li>• Inaceitável: I<sub>DADC</sub> &gt; 45</li> </ul> $(I_{DADC} - 45) / 21 * V_{CHC} * 8$
Forma de Auditoria	Através do registro próprio e das comunicações formais para a CONTRATANTE.

Indicador #12	Ausência ou preenchimento incorreto das informações na ferramenta de gerenciamento de demandas (I <sub>FPD</sub> )
Descrição	Controla o preenchimento de todas as informações relativas à execução dos serviços e demandas pontuais, bem como o cadastro dos profissionais e dados básicos necessários ao funcionamento desta ferramenta.  A ferramenta atualmente utilizada pela CONTRATANTE é o OTRS, podendo ser alterada a qualquer momento pela CONTRATANTE, sendo comunicada à CONTRATADA com 30 dias corridos de antecedência.
Tipo	Crítico
Relativo à	Efetividade
Aferição	Pela CONTRATANTE, através da verificação das informações registradas na ferramenta. A CONTRATADA poderá realizar sua própria aferição com o intuito de aprimorar sua fiscalização.
Responsável pela validação da aferição	Fiscal técnico do contrato
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 3º mês de prestação de serviços.
Critério aferidos	Serão avaliados os seguintes critérios, para identificação das inconsistências penalizáveis: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por demanda:</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Classificação do serviço;</li> <li>• INMS definida, quando o serviço tiver;</li> <li>• Esclarecimentos ao solicitante da demanda sobre seu encerramento, explicando o que foi realizado;</li> <li>• Cordialidade na interação com o solicitante;</li> <li>• Corretude na solução encontrada, ou;</li> <li>• Executar o correto fluxo de demandas previsto.</li> </ul> <p>Cada item acima será contabilizado apenas uma vez por demanda. Poderão ser adicionados critérios na lista acima, desde que previamente acordado com a CONTRATADA.</p>
Fórmula de cálculo	$IpFD = QIdem / QTdem$ <p>Onde:</p> <p>QIdem: quantidade de demandas fechadas no período, com inconsistências penalizáveis da ferramenta de gerenciamento de demandas</p> <p>QTdem: quantidade total de demandas fechadas no período</p> <p>QTdem: quantidade total de demandas fechadas no período, na ferramenta de gerenciamento de demandas, ou a quantidade total de demandas analisadas, em caso de amostragem.</p>
Nível mínimo de serviço exigido	<p>As ocorrências apuradas para cálculo do indicador seguirão os seguintes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desejável: <math>IpFD = 0</math> (todos os dados requeridos pela fiscalização dados dos funcionários e informações relativas à execução dos serviços informados nas ferramentas de gerenciamento)</li> <li>• Aceitável: <math>0 &lt; IpFD &lt; 0,05</math></li> <li>• Inaceitável: <math>IpFD \geq 0,05</math></li> </ul>
Descontos	<p>A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (<math>V_{FM}</math>).</p> <p>Faixa 1: <math>0,05 \leq IpFD &lt; 0,07</math>: Glosa de 1% do <math>V_{FM}</math></p> <p>Faixa 2: <math>0,07 \leq IpFD &lt; 0,10</math>: Glosa de 2% do <math>V_{FM}</math></p> <p>Faixa 3: <math>0,10 \leq IpFD &lt; 0,13</math>: Glosa de 3% do <math>V_{FM}</math></p> <p>Faixa 4: <math>0,13 \leq IpFD &lt; 0,15</math>: Glosa de 4% do <math>V_{FM}</math></p> <p>Faixa 5: <math>0,15 \leq IpFD</math> : Glosa de 6% do <math>V_{FM}</math></p>
Forma de Auditoria	<p>Através da verificação da utilização da ferramenta de gerenciamento de demandas. Esta verificação poderá ser realizada por amostragem, dado o volume de demandas executadas no período e a disponibilidade do fiscal responsável pela aferição dentre suas atividades.</p>

Indicador #13	Ausência de colaborador ( $I_{AC}$ )
Descrição	Mede a comunicação adequada quanto à ausência de colaboradores.
Tipo	Não crítico
Aferição	Através das comunicações entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, utilizando o meio de comunicação previamente definido
Responsável pela validação da aferição	Fiscal requisitante do contrato
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	Imediatamente
Fórmula de cálculo	$I_{AC} = Q_{AC}$ <p>Sendo:</p> <p><math>Q_{AC}</math> = quantidade de ausências de colaboradores não comunicadas no primeiro dia da ocorrência.</p> <p>A quantidade será contada por colaborador e por ausência.</p>
Nível mínimo de serviço exigido	<p>As ocorrências apuradas para cálculo do indicador seguirão os seguintes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desejável: <math>I_{AC} = 0</math></li> <li>• Aceitável: <math>I_{AC} = 1</math></li> <li>• Inaceitável: <math>I_{AC} &gt; 1</math></li> </ul>
Descontos	<p>A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (<math>V_{FM}</math>).</p> <p>Faixa 1: <math>1 &lt; I_{AC} &lt; 2</math>: Glosa de 1% do <math>V_{FM}</math></p> <p>Faixa 2: <math>2 \leq I_{AC} &lt; 3</math>: Glosa de 2% do <math>V_{FM}</math></p> <p>Faixa 3: <math>3 \leq I_{AC} &lt; 5</math>: Glosa de 3% do <math>V_{FM}</math></p> <p>Faixa 4: <math>5 \leq I_{AC}</math> : Glosa de 5% do <math>V_{FM}</math></p>
Forma de Auditoria	Através de registro em ferramenta disponibilizada pela Contratante ou, na sua ausência, por comunicação por email à EGC.

8.2.6. Em adição às glosas relacionadas aos INMS mostrados acima, é possível a aplicações das seguintes glosas/penalidades, sugeridas pelos fiscais do contrato (requisitante, técnico ou administrativo):

8.2.6.1. Em um determinado período (1 mês), a soma das glosas dos indicadores abaixo não poderá ultrapassar 20% do valor da fatura do referido período.

8.2.6.2. Quando exceder os 20%, será aplicado a glosa de 20% e aberto processo apuratório por inexecução parcial do contrato, indicando advertência. Caso este fato se repita, dentro do mesmo ano civil, nos próximos períodos, a indicação de penalidades deverá obedecer ao quadro abaixo.

Reincidência de glosas superiores a 20%	Penalidades/Sanções
1	Indicação de 1% de multa do valor do global do contrato
2	Indicação de 3% de multa do valor do global do contrato
3	Indicação de 5% de multa do valor do global do contrato
4	Possibilidade de rescisão unilateral do contrato (com possibilidade de suspensão do direito de licitar com a ANS), de acordo com art.87, inciso III, da Lei 8.666/93.

8.2.6.3. Quando o mesmo indicador for aferido no nível inaceitável de serviço em mais de um período consecutivo, para indicadores não críticos, além da aplicação da referida glosa, será aplicada glosa adicional/sanções, de acordo com o quadro do item 8.2.6.5. Nos casos de indicadores críticos, será aplicada a regra do item anterior considerando reincidência em períodos consecutivos e/ou alternados.

8.2.6.4. Em ambos os casos, o período de aferição será toda a vigência contratual.

8.2.6.5. Quadro de reincidência de glosas no mesmo indicador:

Reincidência de glosas no mesmo indicador	Glosa adicional/Sanções
1ª (2ª ocorrência)	Glosa 2% do V <sub>FM</sub> Onde V <sub>FM</sub> é o valor da fatura mensal
2ª (3ª ocorrência)	Glosa 4% do V <sub>FM</sub> Onde V <sub>FM</sub> é o valor da fatura mensal
3ª (4ª ocorrência)	Abertura de processo apuratório com indicação de multa no valor de 3% do valor do global do contrato.
4ª (5ª ocorrência)	Indicação de multa no valor de 5% do valor do global do contrato.
5ª (6ª ocorrência)	Possibilidade de rescisão unilateral do contrato (com possibilidade de suspensão do direito de licitar com a ANS), de acordo com art.87, inciso III, da Lei 8.666/93

8.2.7. Obrigações e responsabilidades contratuais da contratada relacionadas aos indicadores:

8.2.7.1. Apresentar, na forma e condição prevista no indicador I<sub>DADC</sub> dos INMS, documentação do colaborador com a qualificação mínima para alocação/substituição do profissional, sujeito às glosas previstas no referido indicador.

8.2.7.2. Informar tempestivamente ausências de colaboradores, conforme previsto no indicador I<sub>AC</sub>, dos INMS, sujeito às glosas previstas no referido indicador.

8.2.7.3. Utilizar o registro nas ferramentas de controle de demandas, controles de OSs e/ou OTRS e controle de projetos, conforme orientação da área/coordenação e obedecendo aos critérios definidos no indicador I<sub>FPD</sub> dos INMS para todos os serviços executados neste contrato, sujeito às glosas previstas nos referidos indicadores.

8.2.7.4. Comunicar imediatamente à EGC o desligamento de colaborador, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e/ou recursos da ANS.

8.2.7.5. Conforme o item 1.3, esta contratação terá **vigência inicial de 30 (trinta) meses e poderá ser prorrogada, a critério da Administração, até o limite de 60 (sessenta) meses.**

8.2.7.6.

## 9. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

9.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

## 10. ESTIMATIVA DE PREÇO

10.1. O valor estimado desta contratação é de **R\$ 32.990.234,99 ( trinta e dois milhões, novecentos e noventa mil, duzentos e trinta e quatro reais e noventa e nove centavos), com previsão anual de R\$ 13.196.094,00 (treze milhões, cento e noventa e seis mil e noventa e quatro reais), de acordo com o menor valor obtido através de pesquisa de preços junto ao mercado.**

## 11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente licitação correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União a cargo da ANS, sob a seguinte classificação: Fonte 0250, Programa de Trabalho 90743 – Implantação do Sistema de Informação para Saúde Suplementar.

## 12. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

12.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

12.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

12.1.3. Fraudar na execução do contrato;

- 12.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;
- 12.1.5. Cometer fraude fiscal;
- 12.1.6. Não manter a proposta.
- 12.2. Comete falta grave, podendo ensejar a rescisão unilateral da avença, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e do impedimento para licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520, de 2002, aquele que:
- 12.2.1. Não promover o recolhimento das contribuições sociais previdenciárias e para com o FGTS exigíveis até o momento da apresentação da fatura, após o prazo de 15 dias da solicitação da Administração;
- 12.2.2. Deixar de realizar pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação e demais encargos trabalhistas, após o prazo de 15 dias da solicitação da Administração, o que ensejará o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.
- 12.3. A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas no item 12.1 ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- 12.3.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
- 12.3.2. Multa moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
- 12.3.3. Em se tratando de inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), aplicar-se-á multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento), de modo que o atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração contratante a promover a rescisão do contrato;
- 12.3.4. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- 12.3.5. Multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
- 12.3.6. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;
- 12.3.7. O gestor do contrato, após análise do posicionamento dos demais fiscais, definirá a proporcionalidade da gravidade da inexecução parcial de acordo dano ocasionado, conforme segue:
- 12.3.7.1. Por inexecução parcial de gravidade leve, será aplicada a sanção de advertência, conforme o item 12.3.1.
- 12.3.7.2. Por inexecução parcial de gravidade média, será aplicada multa compensatória de 3% do valor total do contrato, por ocorrência.
- 12.3.7.3. Por inexecução parcial de gravidade alta, será aplicada multa compensatória de 5% do valor total do contrato, por ocorrência.
- 12.3.7.4. Por inexecução parcial gravíssima, será aplicada multa compensatória de 10% do valor total do contrato e a suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão ou entidade Contratante, pelo prazo de até dois anos;
- 12.3.8. A partir da terceira ocorrência da aplicação da penalidade prevista no item 12.3.7.1, durante toda a vigência do contratual, será aplicada, em conjunto com a Advertência, multa contratual no percentual de 5%, sobre o valor total do contrato.
- 12.3.9. A partir da terceira ocorrência da aplicação da penalidade previstas nos subitens 12.3.7.2, 12.3.7.3 e 12.3.7.4, seja na repetição consecutiva das penalidades previstas, seja na interpolação entre elas, fica a CONTRATANTE autorizada, ao seu critério, a rescindir unilateralmente o contrato, com base nos incisos II e/ou VIII, do Art. 78, da Lei 8.666/93, nos termos do Art. 79, Inciso I, da mesma Lei.
- 12.3.10. No caso de aplicação da rescisão unilateral do contrato, previsto no item 12.3.9, fica resguardado o direito da Contratada em ser previamente notificada da intenção da CONTRATANTE com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência.
- 12.3.11. Impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
- 12.3.12. 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;
- 12.4. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a Contratada que:
- 12.4.1. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 12.4.2. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 12.4.3. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 12.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.
- 12.6. 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.
- 12.7. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

### 13. CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 13.1. A licitação será realizada na modalidade de **Pregão Eletrônico**, com julgamento pelo critério de “Menor Preço”, pelo valor global, conforme valores da planilha de formação de custos, Apêndice B, Modelo V e adjudicação conforme abaixo, atendidas as especificações e características técnicas exigidas no presente Termo de Referência.
- 13.2. A justificativa é que se trata da contratação de serviços baseados em padrões de desempenho e qualidade por meio de especificações usuais no mercado, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los, caracterizando-se como “serviço comum”, de acordo com o Decreto 7174/2010, que define em seu artigo 9º, § 2º: “Será considerado comum o bem ou serviço cuja especificação estabelecer padrão objetivo de desempenho e qualidade e for capaz de ser atendida por vários fornecedores, ainda que existam outras soluções disponíveis no mercado”.
- 13.3. É vedada a participação de consórcio de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição, face à divisão da licitação e contratação dos serviços por lote/item, garantindo o maior número de licitantes, maior disputa entre os competidores, a finalidade e segurança da contratação e a obtenção da proposta mais vantajosa para a ANS.

- 13.4. É vedada a participação de sociedades cooperativas ou associativas, em razão do Decreto 2271/97 e Termo de Ajustamento de Conduta firmado entre a União e o Ministério Público do Trabalho, nos autos da Ação Civil Pública no. 01082-2-2002-020-10-00 que tramitou perante a 20ª Vara do Trabalho do DF, e Acórdãos do TCU no. 1008/2003 – 2ª Câmara e 1937/2003 – Plenário, além da incompatibilidade entre a natureza das sociedades e a forma de organização do trabalho a ser executado.
- 13.5. Será exigido que a licitante comprove capacidade técnica nas tecnologias e/ou serviços previstas no presente Termo e seus Apêndices. Assim, devem apresentar, no ato da habilitação, o(s) atestado(s) de capacidade técnica para item, na forma abaixo descrita:
- 13.5.1. Possuir atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado (no caso de direito privado deverá constar no referido atestado o reconhecimento de firma do autor), que comprove a **prestação de serviços de sustentação operacional de Infraestrutura em TI**, de modo satisfatório, podendo ser apresentado em um ou mais contratos, contendo:
- 13.5.1.1. Confirmação de que prestou, de forma satisfatória, no mínimo 2.016 (dois mil e dezesseis) horas de coordenação de equipe de Infraestrutura de TI utilizando ferramenta de controle de demandas e utilizando modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ou COBIT (Control Objectives for Information and related Technology).
- 13.5.1.2. Confirmação de que prestou, de forma satisfatória, no mínimo, 14.112 (catorze mil cento e doze) horas em serviços de implantação, implementação e gerenciamento em Redes LAN, WAN e SAN, e instalação, gerenciamento e tuning de Sistemas Operacionais Windows Server Standard/Enterprise e Linux (de diferentes distribuições), em ambiente de, no mínimo, 100 servidores físicos e virtuais;
- 13.5.1.3. Confirmação de que prestou, de forma satisfatória, no mínimo, 13.104 (treze mil cento e quatro) horas em serviços de suporte a usuários em tecnologia da informação para ambiente de, no mínimo, 1.400 (mil e quatrocentos) usuários e estações de trabalho, além de suporte a impressoras de rede, notebooks e datashows;
- 13.5.1.4. Confirmação de que prestou, de forma satisfatória, no mínimo, 9.072 (nove mil e setenta e duas) horas em serviços de administração de ambientes e serviços, com pelo menos 1.000 (mil) itens monitorados (recursos e serviços);
- 13.5.1.5. Confirmação de que prestou, de forma satisfatória, no mínimo, 5.040 (cinco mil e quarenta) horas de serviço de análise de viabilidade/avaliação de impactos e riscos para a implantação de sistemas nos ambientes computacionais e proposição de soluções alternativas, elaboração de matriz de rastreabilidade, mapeamento de responsabilidades e papéis, implantação de novos sistemas ou aplicações em ambientes de produção, homologação, produção e teste.
- 13.5.1.6. Confirmação de que prestou, de forma satisfatória, no mínimo, 5.040 (cinco mil e quarenta) horas de Instalação, configuração e tuning de Exadata Oracle Machine versão 11.2.0.4.0, Oracle 11g RAC ou superior, Oracle Enterprise Manager Grid Control versão 12c, Oracle Enterprise Cloud Control versão 12c, MySQL versão 5.1 ou superior, SQL Server versão 2012 ou superior, e administração de banco de dados nas versões supracitadas, em bases de alta disponibilidade de, no mínimo, 3TB de capacidade;
- 13.5.1.7. Confirmação de que prestou, de forma satisfatória, no mínimo, 7.056 (sete mil e cinquenta e seis) horas de validação e aprovação de modelos de dados de, no mínimo, 160 sistemas de tecnologia Oracle, JAVA, ASP, Forms e PHP.
- 13.5.1.8. Comprovação de que a empresa trabalha alinhada com a Certificação NBR ISO 9001 versão 2008 (ou posterior), emitido por organismo que possui foco em princípios de qualidade tais como: Foco no cliente, Liderança, Envolvimento das pessoas, Abordagem de processo, Abordagem sistêmica para a gestão, Melhoria contínua e etc.;
- 13.5.1.9. Comprovação de Implementação de disciplinas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), já que a ANS encontra-se em processo de implantação de algumas das disciplinas do ITIL na área de infraestrutura como forma de alinhar os serviços de TI com as suas necessidades;
- 13.5.1.10. O quantitativo de horas apresentadas no item 13.5.1 equivale a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo anual estimado para esta contratação e, para comparações com contratos firmados por postos de trabalho, será o equivalente a 50% (cinquenta por cento) dos postos, ao longo de um ano.



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Felipe da Rocha Gonçalves, Integrante Técnico**, em 13/09/2017, às 16:18, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.  
Nº de Série do Certificado: 1194602912486008945



Documento assinado eletronicamente por **Luciene Pinheiro Capra, Integrante Requisitante**, em 13/09/2017, às 16:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO DE SOUZA MALVERDE, Técnico Administrativo**, em 14/09/2017, às 09:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **3815853** e o código CRC **33B061F1**.

Referência: Processo nº 33910.000028/2017-90

SEI nº 3815853

Criado por antonio.lopes, versão 20 por luiz.goncalves em 13/09/2017 16:18:03.

**ANEXO I-A - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL****MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**

(Em papel personalizado da empresa)

À AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

A/C: Sr. Pregoeiro (a)

PREGÃO Nº 31/2017

PROCESSO Nº 33910.000028/2017-90

Prezado Senhor (a),

Apresentamos a Vossa Senhoria nossa proposta para a prestação de serviços continuados técnicos especializados de Sustentação de Infraestrutura em TI, para atender as necessidades da Agência Nacional de Saúde Suplementar, pelo preço mensal de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), perfazendo o valor anual de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) e valor total da contratação para o período de 30 (trinta) meses de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) nos termos do Edital e seus anexos e das Planilhas de custo e Formação de Preços, em anexo.

No preço acima proposto, estão inclusos todos os custos necessários para a prestação dos serviços, objeto do Pregão em referência, como todas as despesas com a mão-de-obra a ser utilizada, bem como todos os tributos, fretes, seguros, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas ou quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação, e que influenciem na formação dos preços desta Proposta.

Os serviços, objeto desta proposta, terão início na data da assinatura do contrato e serão realizados de acordo com as condições e prazos estabelecidos no Edital de licitação – Pregão Eletrônico nº 31/2017 e seus anexos.

O prazo de validade da proposta é de \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) dias, contados da data de abertura do Pregão nº 31/2017. (Não poderá ser inferior a 60 dias).

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemo-nos a assinar o contrato no prazo determinado no Edital, e para esse fim fornecemos os seguintes dados:

**DADOS DA EMPRESA**

Razão Social: CNPJ:

Endereço:

Bairro:

Cidade:

UF:

CEP:

Fone Comercial: ( )

Fax: ( )

Celular: ( )

Endereço Eletrônico:

Responsável para contato:

Banco:

Agência:

C/C:

**DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA PARA ASSINATURA DO CONTRATO:**

Nome:

RG:

Órgão Expedidor:

CPF:

Naturalidade:

Nacionalidade:

Cargo/Função:

Endereço Comercial:

Bairro:

Cidade:

UF:

CEP:

Fone Comercial: ( )

Fax: ( )

Celular: ( )

Endereço Eletrônico:

(Local e Data)

(Nome e Assinatura do Representante Legal da Empresa)

## ANEXO II - MINUTA DE CONTRATO

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS Nº ...../....., QUE FAZEM ENTRE SI A AGÊNCIA NACIONAL  
DE SAÚDE SUPLEMENTAR E A EMPRESA .....

A **AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS**, Autarquia Especial, vinculada ao Ministério da Saúde, criada pela Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2.000, com sede na Avenida Augusto Severo, n.º84, Edifício Barão de Mauá, Glória, na cidade do Rio de Janeiro – RJ, inscrita no CNPJ sob o nº 03.589.068/0001-46, neste ato representado pelo Gerente Geral de Administração e Finanças, Sr. Washington Pereira da Cunha, RG nº 106910656-IFP/RJ, inscrito no CPF nº 073.160.047-97, residente e domiciliado nesta cidade, designado pela Portaria nº 8.490, de 13 de outubro de 2016, publicada no Diário Oficial da União de 17 de outubro de 2016, Seção II, página 39, consoante a competência que lhe foi delegada pela Portaria nº 8.313, de 18 de julho de 2016, publicada no Diário Oficial da União - DOU, de 20 de julho de 2016, Seção II, página 35, do Diretor-Presidente da ANS, doravante denominada CONTRATANTE, e a empresa ....., inscrita no CNPJ/MF sob o nº ....., sediada na ....., CEP: ..... doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. ...., portador(a) da Carteira de Identidade nº ....., expedida pelo ....., e CPF nº ....., tendo em vista o que consta no Processo nº 33910.000028/2017-90 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 30 de abril de 2008 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº 31/2017, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados técnicos especializados de Sustentação de Infraestrutura em 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.

### 2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1 O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital, com início na data de ...../...../..... e encerramento em ...../...../....., podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

2.1.1 Os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.2 A Administração mantenha interesse na realização do serviço;

2.1.3 O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração; e

2.1.4 A contratada manifeste expressamente interesse na prorrogação.

2.1.5 A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.2 A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante a celebração de termo aditivo.

### 3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1 O valor mensal da contratação é de R\$ ..... (.....), perfazendo o valor total de R\$ ..... (.....).

3.2 No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

### 4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1 As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2017, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade:

Fonte:

Programa de Trabalho:

Elemento de Despesa: PI:

4.2 No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

## 5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1 O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Edital.

## 6. CLÁUSULA SEXTA – REPACTUAÇÃO

6.1 Visando à adequação aos novos preços praticados no mercado, desde que solicitado pela CONTRATADA e observado o interregno mínimo de 1 (um) ano contado na forma apresentada no subitem que se seguirá, o valor consignado neste Termo de Contrato será repactuado, competindo à CONTRATADA justificar e comprovar a variação dos custos, apresentando memória de cálculo e planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação da CONTRATANTE, na forma estatuída no Decreto nº 2.271, de 1997, e nas disposições aplicáveis da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2008.

6.2 A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

6.3 O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

6.3.1 Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;

6.3.2 Para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa): do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa;

6.3.3 Para os demais custos, sujeitos à variação de preços do mercado: a partir da data limite para apresentação das propostas constante do Edital.

6.4 Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno de um ano será computado da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto de nova solicitação. Entende-se como última repactuação, a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que celebrada ou apostilada.

6.5 O prazo para a CONTRATADA solicitar a repactuação encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente ao novo acordo, dissídio ou convenção coletiva que fixar os novos custos de mão de obra da categoria profissional abrangida pelo contrato, ou na data do encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação.

6.6 Caso a CONTRATADA não solicite a repactuação tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito à repactuação.

6.7 Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, nova repactuação só poderá ser pleiteada após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado:

6.7.1 da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva anterior, em relação aos custos decorrentes de mão de obra;

6.7.2 do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa, para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa);

6.7.3 do dia em que se completou um ou mais anos da apresentação da proposta, em relação aos custos sujeitos à variação de preços do mercado;

6.8 Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria, ou ainda não tenha sido possível à CONTRATANTE ou à CONTRATADA proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

6.9 Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas base diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantas parcelas quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

6.10 É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

6.11 A CONTRATANTE não se vincula às disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem do pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

6.12 Quando a repactuação referir-se aos custos da mão de obra, a CONTRATADA efetuará a comprovação da variação dos custos dos serviços por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria profissional abrangida pelo contrato.

6.13 Quando a repactuação referir-se aos demais custos, a CONTRATADA demonstrará a variação por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços e comprovará o aumento dos preços de mercado dos itens abrangidos, considerando-se:

6.13.1 os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração;

6.13.2 as particularidades do contrato em vigência;

6.13.3 a nova planilha com variação dos custos apresentados;

6.13.4 indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes;

6.13.5 índice específico, setorial ou geral, que retrate a variação dos preços relativos a alguma parcela dos custos dos serviços, desde que devidamente individualizada na Planilha de Custos e Formação de Preços da Contratada.

6.13.6 A CONTRATANTE poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA.

6.14 Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

6.14.1 a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;

6.14.2 em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou

6.14.3 em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, dissídio ou convenção coletiva, ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

6.15 Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

6.16 A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

6.17 O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela CONTRATANTE para a comprovação da variação dos custos.

6.18 As repactuações serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizadas por aditamento ao contrato.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO**

7.1. A CONTRATADA prestará garantia no valor de R\$ ..... (.....), na modalidade de ....., correspondente a 5% (cinco por cento) de seu valor total, no prazo de 10 (dez) dias, observadas as condições previstas no Edital.

7.2 A garantia prevista em edital somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, conforme estabelecido no art. 19-A, inciso IV, da Instrução Normativa SLTI/MP n. 02/2008 e no art. 2º, §2º, V da Portaria MP n. 409/2016, observada a legislação que rege a matéria.

## **8. CLÁUSULA OITAVA – REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO**

8.1 O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

## **9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

9.1 As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

10.1 As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO**

11.1 O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11.2 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

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

11.4 O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

11.4.1 Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2 Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3 Indenizações e multas.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES**

12.1 É vedado à CONTRATADA:

12.1.1 caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

12.1.2 interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.



**13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES**

13.1 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.2 A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.3 As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

**14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS**

14.1 Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

**15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO**

15.1 Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

**16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO**

16.1 É eleito o foro da Seção Judiciária do Rio de Janeiro - Justiça Federal 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 duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

....., ..... de..... de 2017.

\_\_\_\_\_  
**Washington Pereira da Cunha**

Representante legal da CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
Representante legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

\_\_\_\_\_  
NOME

CPF

\_\_\_\_\_  
NOME

CPF

**ANEXO III****AUTORIZAÇÃO COMPLEMENTAR AO CONTRATO**

..... (identificação do licitante), inscrita no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal, o Sr. .... (nome do representante), portador da Cédula de Identidade RG nº..... e do CPF nº.....

**AUTORIZA** a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, para os fins dos artigos 19-A e 35 da Instrução Normativa nº 02, de 30/04/2008, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, e dos dispositivos correspondentes do Edital do Pregão n. 31/2017:

1) que sejam descontados da fatura e pagos diretamente aos trabalhadores alocados a qualquer tempo na execução do contrato acima mencionado os valores relativos aos salários e demais verbas trabalhistas, previdenciárias e fundiárias devidas, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da CONTRATADA, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis, conforme o artigo 19-A, inciso V, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2/2008;

2) que sejam provisionados valores para o pagamento dos trabalhadores alocados na execução do contrato e depositados em conta corrente vinculada, bloqueada para movimentação, e aberta em nome da empresa (**indicar o nome da empresa**) junto a instituição bancária oficial, conforme o artigo

19-A, inciso I, e Anexo VII, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2/2008, cuja movimentação dependerá de autorização prévia da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, que também terá permanente autorização para acessar e conhecer os respectivos saldos e extratos, independentemente de qualquer intervenção da titular da conta.

3) que a CONTRATANTE utilize o valor da garantia prestada para realizar o pagamento direto das verbas rescisórias aos trabalhadores alocados na execução do contrato, caso a CONTRATADA não efetue tais pagamentos até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, conforme artigos 19, XIX, e 35, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2/2008.

..... de ..... de ..... de 2017.

*(assinatura do representante legal do licitante)*

#### ANEXO IV

##### TERMO DE CONCILIAÇÃO JUDICIAL FIRMADO ENTRE O MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO E A UNIÃO

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

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

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

**CONSIDERANDO** que as sociedades cooperativas, segundo a Lei nº. 5.764, de 16.12.1971, art. 4º., "(...) são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas à falência, constituídas para prestar serviços aos associados".

**CONSIDERANDO** que as cooperativas podem prestar serviços a não associados somente em caráter excepcional e desde que tal faculdade atenda aos objetivos sociais previstos na sua norma estatutária, (art. 86, da Lei nº. 5.764, de 16.12.1971), aspecto legal que revela a patente impossibilidade jurídica das cooperativas funcionarem como agências de locação de mão de obra terceirizada;

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

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

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

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

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

#### RESOLVEM

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

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

1. – Serviços de limpeza;
  - b) – Serviços de conservação;
  - c) – Serviços de segurança, de vigilância e de portaria;
  - d) – Serviços de recepção;
  - e) – Serviços de copeiragem;
  - f) – Serviços de reprografia;
  - g) – Serviços de telefonia;
  - h) – Serviços de manutenção de prédios, de equipamentos, de veículos e de instalações;
  - i) – Serviços de secretariado e secretariado executivo;
  - j) – Serviços de auxiliar de escritório;
  - k) – Serviços de auxiliar administrativo;
  - l) – Serviços de *office boy* (contínuo);
  - m) – Serviços de digitação;

- n) – Serviços de assessoria de imprensa e de relações públicas;
- o) – Serviços de motorista, no caso de os veículos serem fornecidos pelo próprio órgão licitante;
- p) – Serviços de ascensorista;
- q) – Serviços de enfermagem; e
- r) – Serviços de agentes comunitários de saúde.

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

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

**Cláusula Segunda** - Considera-se cooperativa de mão de obra, aquela associação cuja atividade precípua seja a mera intermediação individual de trabalhadores de uma ou várias profissões (inexistindo assim vínculo de solidariedade entre seus associados), que não detenham qualquer meio de produção, e cujos serviços sejam prestados a terceiros, de forma individual (e não coletiva), pelos seus associados.

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

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

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

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

#### **DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO**

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

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

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

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

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

#### **DA HOMOLOGAÇÃO JUDICIAL DO AJUSTE**

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

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

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

**Cláusula Oitava** - A presente conciliação extingue o processo com exame do mérito apenas em relação à UNIÃO, prosseguindo o feito quanto aos demais réus. Dito isto, por estarem as partes ajustadas e compromissadas, firmam a presente conciliação em cinco vias, a qual terá eficácia de título judicial, nos termos dos artigos 831, parágrafo único, e 876, *caput*, da CLT.

Brasília, 05 de junho de 2003.

GUILHERME MASTRICHI BASSO GUIOMAR RECHIA GOMES  
Procurador-Geral do Trabalho Vice-Procuradora-Geral do Trabalho

BRASILINO SANTOS RAMOS FÁBIO LEAL CARDOSO  
Procurador-Chefe/PRT 10ª. Região Procurador do Trabalho

MOACIR ANTONIO DA SILVA MACHADO  
Procurador-Geral da União

HELIA MARIA DE OLIVEIRA BETTERO MÁRIO LUIZ GUERREIRO  
Sub-Procuradora-Regional da União-1ª. Região Advogado da União

Testemunhas:

GRIJALBO FERNANDES COUTINHO  
Presidente da Associação Nacional dos Magistrados  
da Justiça do Trabalho - ANAMATRA

PAULO SÉRGIO DOMINGUES  
Presidente da Associação dos Juizes Federais  
do Brasil - AJUFE

REGINA BUTRUS

Presidente da Associação Nacional dos Procuradores  
do Trabalho – ANPT

#### ANEXO V

##### CONTA VINCULADA PARA A QUITAÇÃO DE OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS (IN SLTI/MPOG nº 03/2014)

1. As provisões realizadas pela Administração contratante para o pagamento dos encargos trabalhistas de que trata este Anexo, em relação à mão de obra das empresas contratadas para prestar serviços de forma contínua, por meio de dedicação exclusiva de mão de obra, serão destacadas do valor mensal do contrato e serão depositados pela Administração em conta vinculada, doravante, denominada conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, aberta em nome do prestador de serviço.

1.1 A movimentação da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação dependerá de autorização do órgão ou entidade contratante e será feita exclusivamente para o pagamento das obrigações a seguir:

1.1.1 O montante dos depósitos da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação será igual ao somatório dos valores das seguintes provisões:

I - 13o (décimo terceiro) salário;

II - férias e um terço constitucional de férias;

III - multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa; e

IV - encargos sobre férias e 13o (décimo terceiro) salário.

1.2 O órgão ou entidade contratante deverá firmar Termo de Cooperação Técnica com

Instituição Financeira, cuja minuta se constituirá anexo do Edital, o qual determinará os termos para a abertura da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação e as condições de sua movimentação.

1.3 O Termo de Cooperação Técnica poderá ser ajustado às peculiaridades dos serviços,

objeto do Contrato Administrativo, e/ou aos procedimentos internos da Instituição Financeira, nos termos deste Anexo.

2. A assinatura do contrato de prestação de serviços entre o órgão ou entidade contratante e a empresa vencedora do certame será precedida dos seguintes atos:

2.1. solicitação do órgão ou entidade contratante, mediante ofício, de abertura da conta-depósito vinculada-bloqueada para movimentação, conforme disposto no item 1;

2.2. assinatura, pela empresa a ser contratada, no ato da regularização da conta-depósito

vinculada - bloqueada para movimentação, de termo de autorização que permita ao órgão ou entidade contratante ter acesso aos saldos e aos extratos, e que vincule a movimentação dos valores depositados mediante autorização do órgão contratante, nos termos do Anexo IX desta Instrução Normativa.

3. O saldo da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação será remunerado pelo índice de correção da poupança *pro rata die*, conforme definido no respectivo Termo de Cooperação Técnica.

3.1 Eventual alteração da forma de correção da poupança prevista no item 3 deste Anexo implicará a revisão do Termo de Cooperação Técnica.

4. Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas mencionados no subitem

1.1.1, retidos por meio da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à empresa.

5. Os editais deverão conter expressamente as regras previstas neste Anexo e documento de autorização para a criação da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, que deverá ser assinado pela contratada, nos termos do art. 19-A desta Instrução Normativa.

6. Os órgãos ou entidades da Administração Pública Federal poderão negociar com a

Instituição Financeira, caso haja cobrança de tarifas bancárias, a isenção ou redução das referidas tarifas para abertura e movimentação da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação.

7. Em caso de cobrança de tarifa bancária para operacionalização da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, os recursos atinentes a essas despesas serão debitados dos valores depositados.

7.1 Os recursos atinentes à cobrança de tarifa bancária para operacionalização da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação poderão ser previstos na proposta da licitante.

8. A empresa contratada poderá solicitar a autorização do órgão ou entidade contratante

para utilizar os valores da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação para o pagamento dos encargos trabalhistas previstos neste Anexo ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato.

8.1 Para a liberação dos recursos em conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato, a empresa deverá apresentar ao órgão ou entidade contratante os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento.

8.2 Após a confirmação da ocorrência da situação que ensejou o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista e a conferência dos cálculos, o órgão ou entidade contratante expedirá a autorização para a movimentação dos recursos creditados em conta -depósito vinculada - bloqueada para movimentação e a encaminhará à Instituição Financeira no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.

8.3 A autorização de que trata o item 8.2 deverá especificar que a movimentação será

exclusiva para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos.

9. A empresa deverá apresentar ao órgão ou entidade contratante, no prazo máximo de 3

(três) dias úteis, contados da movimentação, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.

10. O saldo remanescente dos recursos depositados na conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação será liberado à empresa no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

11. A Administração poderá utilizar como referência para fins de provisão dos encargos

sociais e trabalhistas o modelo de Planilha disponível no Portal de Compras do Governo Federal (Compras Governamentais), devendo adaptá-lo às especificidades dos serviços a ser contratados.

12. Os valores provisionados para atendimento do subitem 1.1.1 serão discriminados

conforme tabela a seguir:

#### RESERVA MENSAL PARA O PAGAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS - PERCENTUAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO

ITEM			
13o (décimo terceiro) salário	8,33 % (oito vírgula trinta e três por cento)		
Férias e 1/3 (um terço) constitucional	12,10 % (doze vírgula dez por cento)		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00 % (cinco por cento)		
Subtotal	25,43 % (vinte e cinco vírgula quarenta e três por cento)		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13o (décimo terceiro) salário*	7,39 % (sete vírgula trinta e nove por cento)	7,60 % (sete vírgula sessenta por cento)	7,82 % (sete vírgula oitenta e dois por cento)
Total	32,82 % (trinta e dois vírgula oitenta e dois por cento)	33,03 % (trinta e três vírgula zero)	33,25 % (trinta e três vírgula vinte e cinco por cento)

		três por cento)	
--	--	-----------------	--

\* Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei no 8.212, de 24 de julho de 1991.

## ANEXO VI

### GUIA DE FISCALIZAÇÃO DOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA

#### 1. Fiscalização inicial (no momento em que a prestação de serviços é iniciada)

1.1. Deve ser elaborada planilha-resumo de todo o contrato administrativo. Ela conterá informações sobre todos os empregados terceirizados que prestam serviços no órgão ou entidade, divididos por contrato, com os seguintes dados: nome completo, número de inscrição no CPF, função exercida, salário, adicionais, gratificações, benefícios recebidos, sua especificação e quantidade (vale-transporte, auxílio-alimentação), horário de trabalho, férias, licenças, faltas, ocorrências e horas extras trabalhadas.

1.2. A fiscalização das Carteiras de Trabalho e Previdência Social - CTPS, será feita por amostragem. Todas as anotações contidas na CTPS dos empregados devem ser conferidas, a fim de que se possa verificar se as informações nelas inseridas coincidem com as informações fornecidas pela empresa e pelo empregado. Devem ser observadas, com especial atenção, a data de início do contrato de trabalho, a função exercida, a remuneração (corretamente discriminada em salário-base, adicionais e gratificações), além de demais eventuais alterações dos contratos de trabalho.

1.3. O número de terceirizados por função deve coincidir com o previsto no contrato administrativo.

1.4. O salário não pode ser inferior ao previsto no contrato administrativo e na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria - CCT.

1.5. Devem ser consultadas eventuais obrigações adicionais constantes na CCT para as empresas terceirizadas (por exemplo, se os empregados têm direito a auxílio-alimentação gratuito).

1.6. Deve ser verificada a existência de condições insalubres ou de periculosidade no local de trabalho, cuja presença levará ao pagamento dos respectivos adicionais aos empregados. Tais condições obrigam a empresa a fornecer determinados Equipamentos de Proteção Individual - EPI.

1.7. No primeiro mês da prestação dos serviços, a contratada deverá apresentar a seguinte documentação, devidamente autenticada:

a) relação dos empregados, com nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), e indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

b) CTPS dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinadas pela contratada; e

c) exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços.

#### 2. Fiscalização mensal (a ser feita antes do pagamento da fatura)

2.1 Deve ser feita a retenção da contribuição previdenciária no valor de onze por cento sobre o valor da fatura e dos impostos incidentes sobre a prestação do serviço.

2.2. Deve ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF.

2.3 Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito - CND, junto ao INSS, a Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais, o Certificado de Regularidade do FGTS - CRF, e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF.

#### 3. Fiscalização diária

3.1 Devem ser evitadas ordens diretas da Administração dirigidas aos terceirizados. As solicitações de serviços devem ser dirigidas ao preposto da empresa. Da mesma forma, eventuais reclamações ou cobranças relacionadas aos empregados terceirizados devem ser dirigidas ao preposto.

3.2 Toda e qualquer alteração na forma de prestação do serviço, como a negociação de folgas ou a compensação de jornada, deve ser evitada, uma vez que essa conduta é exclusiva do empregador.

3.3 Conferir por amostragem, diariamente, os empregados terceirizados que estão prestando serviços e em quais funções, e se estão cumprindo a jornada de trabalho.

#### 4. Fiscalização especial

4.1 É necessário observar a data-base da categoria prevista na CCT. Os reajustes dos empregados devem ser obrigatoriamente concedidos pela empresa no dia e percentual previstos, devendo ser verificada pelo gestor do contrato a necessidade de se proceder a repactuação do contrato, observado o disposto no art. 40 desta Instrução Normativa, inclusive quanto à necessidade de solicitação da contratada.

4.2 A Administração precisa se certificar de que a empresa observa a legislação relativa à concessão de férias e licenças aos empregados.

4.3 A Administração precisa se certificar de que a empresa respeita a estabilidade provisória de seus empregados (cipeiro, gestante, e estabilidade acidentária).

#### 5. Fiscalização por amostragem

5.1 A administração deverá solicitar, por amostragem, aos empregados, que verifiquem se as contribuições previdenciárias e do FGTS estão ou não sendo recolhidas em seus nomes.

5.2 A administração deverá solicitar, por amostragem, aos empregados terceirizados os extratos da conta do FGTS, devendo os mesmos ser entregues à Administração.

5.3 O objetivo é que todos os empregados tenham tido seus extratos avaliados ao final de um ano (sem que isso signifique que a análise não possa ser realizada mais de uma vez em um mesmo empregado), garantindo assim o "efeito surpresa" e o benefício da expectativa do controle;

5.4 A contratada deverá entregar, no prazo de 15 (quinze) dias, quando solicitado pela administração, por amostragem, quaisquer dos seguintes

documentos:

5.4.1 Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração contratante, cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o órgão ou entidade contratante, cópia(s) do(s) contracheque(s) assinado(s) pelo(s) empregado(s) relativo(s) a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia(s) de recibo(s) de depósito(s) bancário(s);

5.4.2 Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale alimentação, entre outros) a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado.

6. Fiscalização quando da extinção ou rescisão dos contratos

6.1 A contratada deverá entregar, até 10 (dez) dias após o último mês de prestação dos serviços (extinção ou rescisão do contrato), cópias autenticadas dos documentos abaixo relacionados:

6.1.1 termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

6.1.2 guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referente às rescisões contratuais;

6.1.3 extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado; e

6.1.4 exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

6.2 A contratada poderá optar pela entrega de cópias não autenticadas, desde que acompanhadas de originais para conferência no local de recebimento.

7. Providências em caso de indícios de irregularidade

7.1 Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com dedicação exclusiva de mão-de-obra deverão oficiar ao Ministério da Previdência Social e à Receita Federal do Brasil - RFB.

7.2 Em caso de indício de irregularidade no recolhimento do FGTS, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com dedicação exclusiva de mão-de-obra deverão oficiar ao Ministério do Trabalho e Emprego.

#### ANEXO VII

##### DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Declaro que a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ (MF) n.º \_\_\_\_\_, inscrição estadual n.º \_\_\_\_\_, estabelecida em \_\_\_\_\_, possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e a administração pública:

Nome do Órgão/Empresa: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_

Vigência do Contrato: \_\_\_\_\_ Valor total do contrato: \_\_\_\_\_

Nome do Órgão/Empresa: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_

Vigência do Contrato: \_\_\_\_\_ Valor total do contrato: \_\_\_\_\_

Nome do Órgão/Empresa: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_

Vigência do Contrato: \_\_\_\_\_ Valor total do contrato: \_\_\_\_\_

Valor Total dos Contratos: \_\_\_\_\_

Local e data

\_\_\_\_\_  
Assinatura e carimbo do emissor

Observação:

Além dos nomes dos órgãos/empresas, o licitante deverá informar também o endereço completo dos órgãos/empresas, com os quais tem contratos vigentes.

**APÊNDICE A**

# **Ambiente Tecnológico**

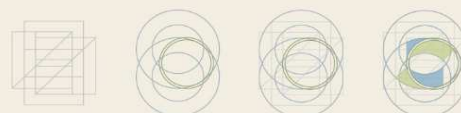
## **Infraestrutura e Sistemas**

**Tecnologia da Informação**

Versão 3

02/05/2017

GETI/COSIT





## Parte I - Infraestrutura

### 1. Hardware

Quadro 1: Geral de Infraestrutura computacional da ANS

Parque de Computadores	1767 microcomputadores conectados em rede, no Rio de Janeiro (Sede) e nos Estados (regionais).
Impressoras	66 impressoras de médio porte gerenciadas por empresa terceirizada distribuídas entre Sede e Regionais.
Rede LAN	Gigabit Ethernet e Fast Ethernet.
Rede WAN	Ethernet, MPLS, TCP/IP, IPV6.
Rede LAN Softwares	Windows 2003 e 2008, 2012 Server, Active Directory, Microsoft Exchange 2013 Enterprise Edition, IIS, WSUS, Group Policy Management, Certificados Digitais, DHCP, DNS, Proxy Squid, IRON MAIL, McAfee ePolicy Orchestrator, Firewall CheckPoint, VPN, VLANs, SSH, Gerenciamento de equipamentos, Configuração e administração remotas, Helpdesk, Ferramenta de Backup – Symantec NetBackup 8, VMWARE, ESXI, Oracle VM, Microsoft Hyper-V, Control ID – Controle de Acesso (Datacenter), Equipamentos de infra-estrutura Cisco, 3Com e HP, CFTV, CMC, Inventário de equipamentos e mapa da topologia da rede, Probe com coleta passiva de dados – LAN/WAN, Análise de Logs e Relatórios, Monitoramento de servidores e rede Zabbix
Rede WAN Sistemas	Serpro, Datasus, RTM, Operadoras de Saúde, Beneficiários. Rede Wireless e vídeo conferência.
Softwares utilizados	Ferramentas de monitoramento do parque computacional e da rede Zabbix, registros do atendimento técnico e Manutenção de base de conhecimento para o suporte OTRS
Suporte a rede Wireless e Vídeo Conferência	

Quadro 2: Configuração e quantitativo dos equipamentos computacional da ANS

Item	Descrição	Quantidade
Notebook	Notebook HP Probook 640 – Intel core I7, Disco 500GB, Memória 8GB, Tela 14,1, DVD-RW	120
Datashow	Projektor Multimídia Epson Powerlite 79	2
	Projektor Benq 4227 3000 Lumens	25
Computadores	IMAC	2

Dell Optiplex 780 Core 2 Duo E8400 3GHz 2GB 160GB HD	142
Lenovo Think Centre / 8GB Ram / Core I5 4670 (3.4GHz) / 1TB HD	200
Hp EliteDesk 800 G1 SFF /8GB Ram / Core I5 4590 (3.3GHz) / 1Tb HD	647
Dell Optiplex 790 Core I5 2400 (3.1 GHz) / 8GB RAM / 1 TB HD	478
Dell Optiplex 7010 Core I5 3470 (3.2 GHz) / 8GB RAM / 500GB HD	298

## 2. Desenho da Rede

Figura 1: Desenho Geral da Rede

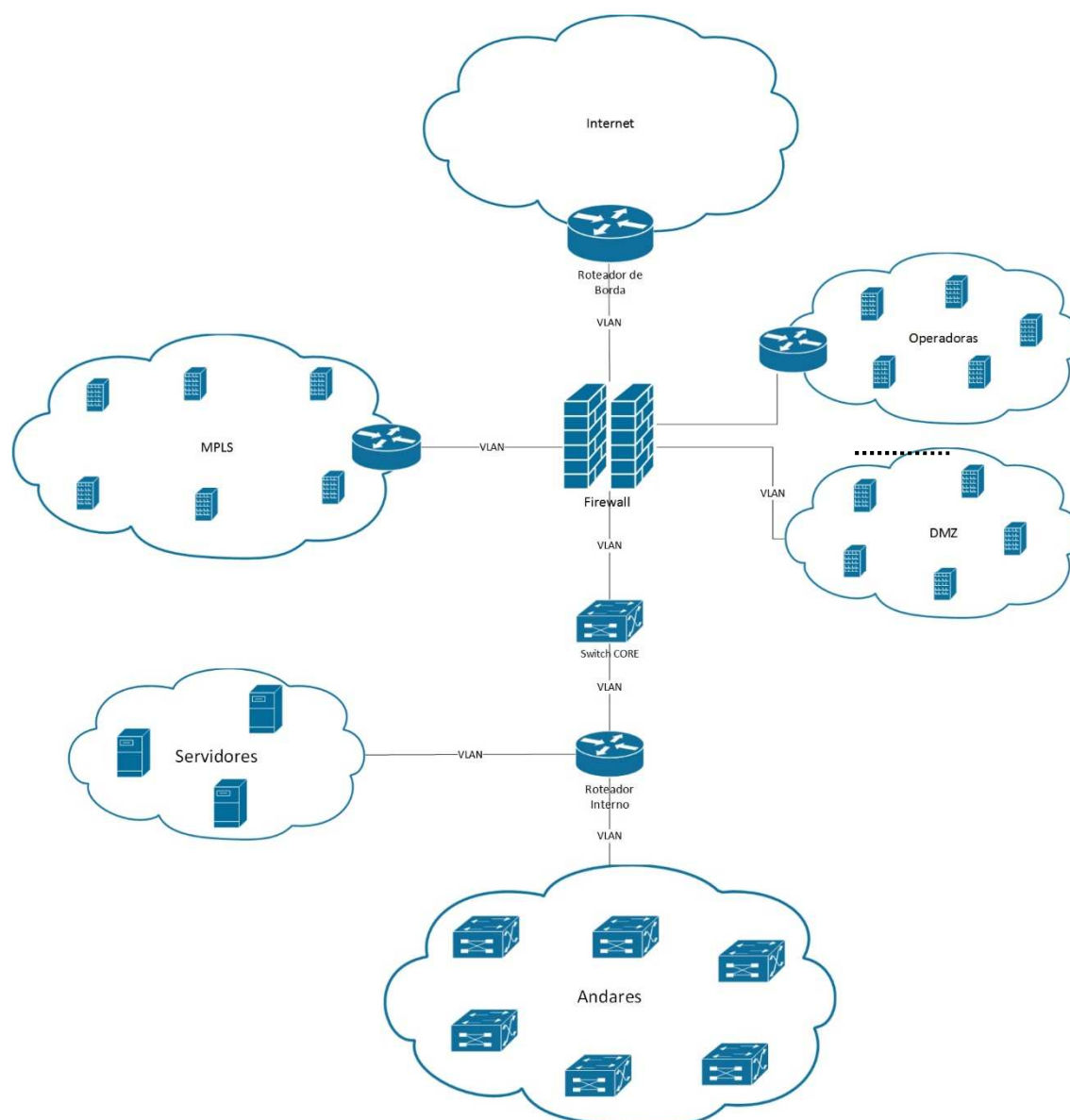


Figura 2: Comunicação Interna com Servidores e Internet

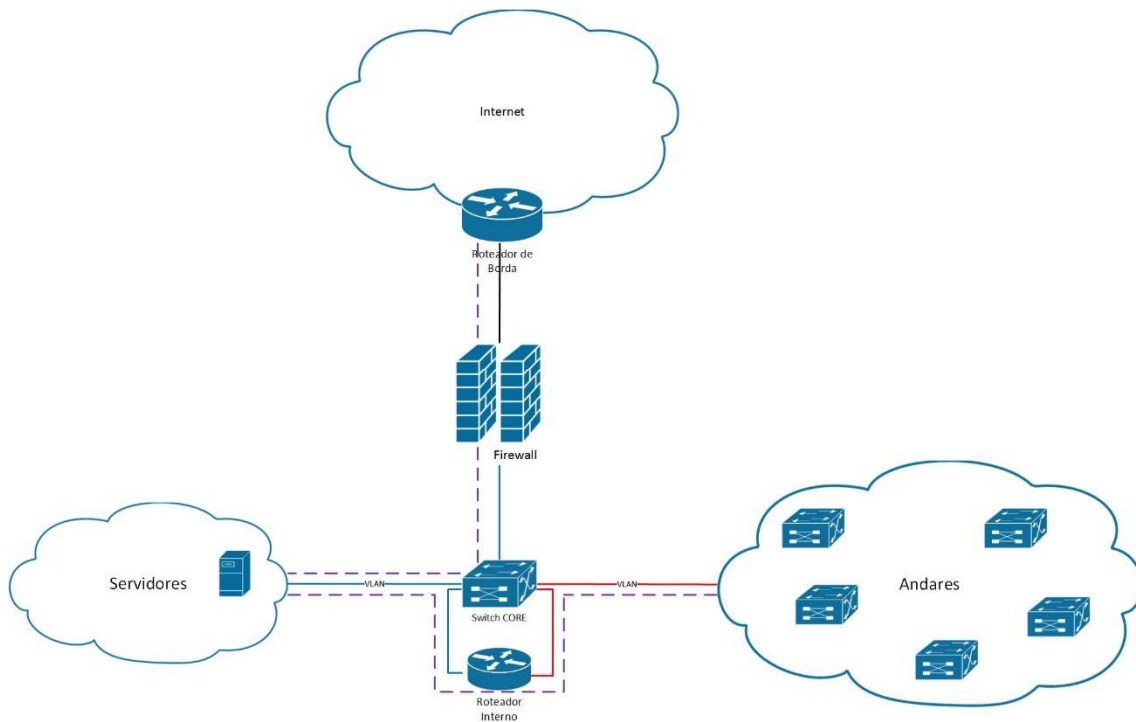


Figura 3: Comunicação MPLS com Servidores Internos e Internet

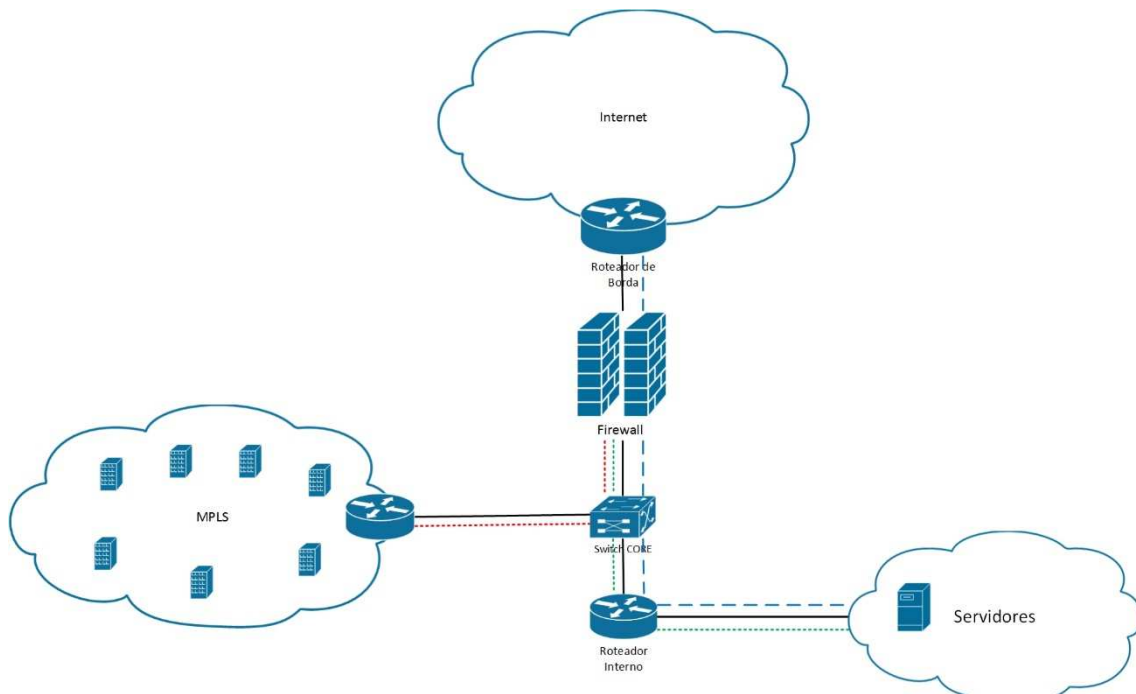
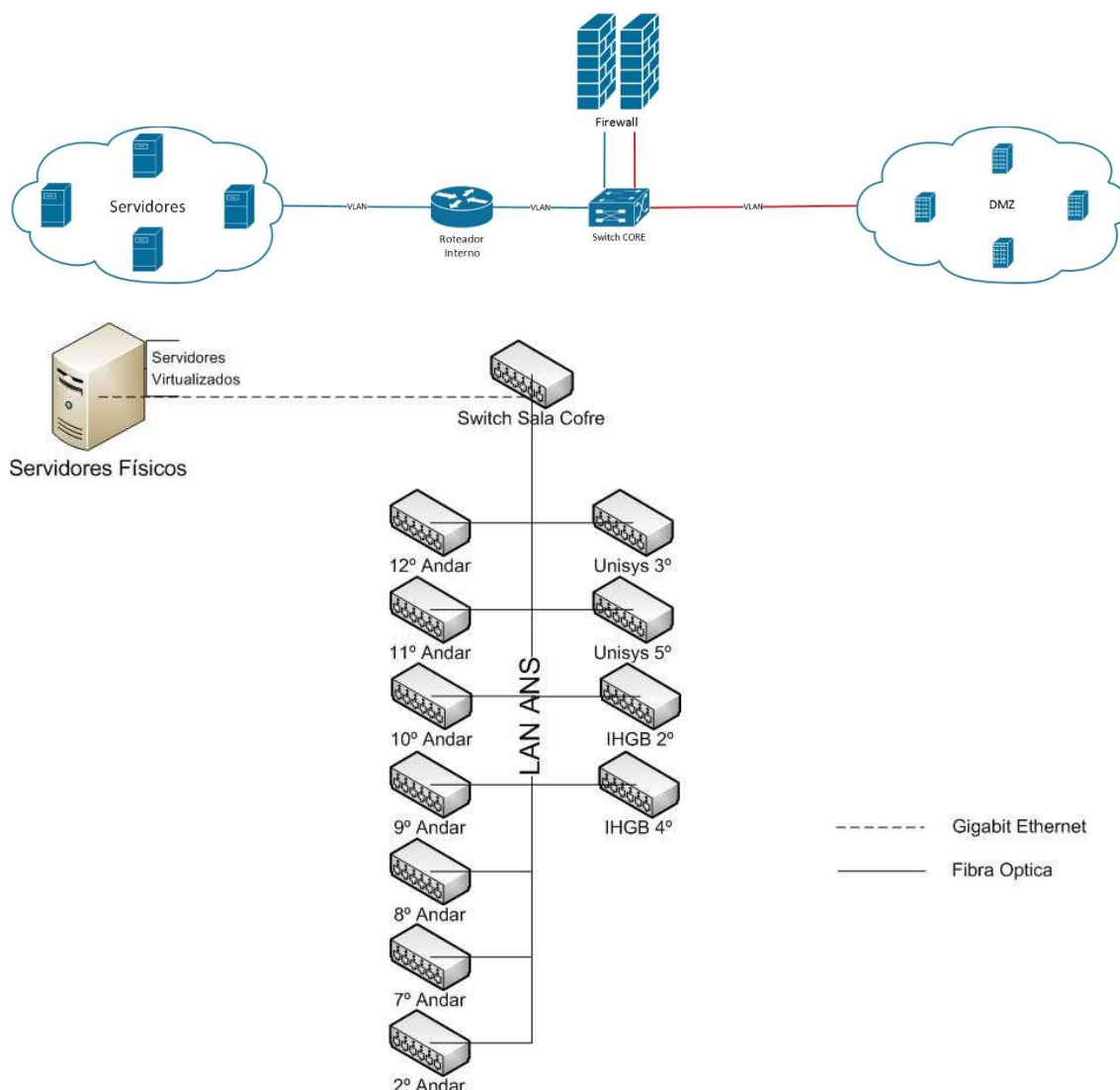


Figura 4: Comunicação dos Servidores com a DMZ.



### 3. Equipamentos de Redes

Quadro 3: Configurações e Quantitativos dos Equipamentos da Rede

Item	Descrição	Qtde.
Servidor	IBM System x3650 – Intel XEON 5160 de núcleo duplo e barramento frontal, 1333MHz – 6x 146.8 GB	5
	IBM Servidor System x3755 - AMD Opteron 6000 Series processors, 1333 MHz – 4 x 146.8 GB	2
	DELL PowerEdge 2950 – 2 processadores Dual-Core Intel Xeon CPU 5430/2,66 GHz – Mem 16 MB– Hard Disk 8 x 146 GB	10
	DELL PowerEdge R710 – 2 Processadores Quad-Core Intel Xeon E5504/2,00Ghz- Mem 16 GB- Hard Disk 8 x 146 GB	10

	DELL PowerEdge R710 – 2 processadores Six-Core Intel Xeon CPU 5660/2,80GHZ – Mem 96 GB – Hard Disk 4 X 300 GB	6
	Power Edge R720 – 2 Processadores Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2620 0 @ 2.00GHz – Mem 64 GB – Hard Disk 750 GB	10
	Power Edge R910 – 4 Processadores Intel(R) Xeon(R) CPU E7- 4830 @ 2.13GHz – Mem 128 GB – Hard Disk 750 GB	5
	DELL PowerEdge R610 – 2 processadores Six-Core Intel XEON X5690 3.46GHz – Mem 96GB – Hard Disk 4 x 500 GB	12
	Appliances de Hiperconvergência Dell XC730xd-12 Nutanix	5
	Power Edge R520 – 2 Processadores Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2430 v2 @ 2.50GHz – Mem 64 Gb – Hard Disk 750 GB	1
Storage	HP Storage EVA 6400 – Capacidade Bruta: 130 TB 2 Switches SAN HP Brocade – 24 portas 8Gbps	1
Library de Backup	Appliance Netbackup 5230	1
	Library DELL ML6030 (10 x Driver LTO-5)	1
Switches	3COM 5500 EI 24 portas 10/100 + 04 portas 1000 SFP	105
	HP 5120 28 portas 10/100/1000 + 4 portas SFP	76
	3COM 5500 G 24 portas Gigabit Ethernet	10

#### 4. Serviços e Plataformas Utilizadas

Quadro 4: Informações dos Serviços de Infraestrutura utilizado na ANS

Serviço	Versão	Sistema operacional
File Server / Print Server / DNS / Backup / Antivírus / Active Directory / Application Server / Email / Web Server	-	Windows Server 2012R2
File Server / Print Server / Cache / Proxy / DNS / Firewall / FTP / NTP / Application Server / Web Server	-	Oracle Linux
Firewall / VPN	-	Appliance Checkpoint
Virtual Machine	-	VMware Server, ESXi, Oracle VM e Microsoft Hyper-V
Antispam e Gateway de e-mail	-	Appliance McAfee
Apache HTTP Server	Versão 2.2	Linux OpenSuse 11.3
Apache HTTP Server	Versão 2.2	Linux OpenSUSE 12.3
Apache HTTP Server	Versão 2.4	Linux OpenSUSE 13.1
Apache HTTP Server	Versão 2.2	Oracle Linux Server release 6.6
Apache HTTP Server	Versão 2.2	Linux OpenSUSE 10.2
Apache HTTP Server	Versão 2.4	Oracle Linux Server release 7.0

Apache HTTP Server	Versão 2.4	Oracle Linux Server release 7.1
Apache HTTP Server	Versão 2.2	Oracle Linux Server release 7.2
Apache HTTP Server	Versão 2.4	Oracle Linux Server release 7.2
Apache Tomcat (Application Server)	Versão 7.0	Oracle Linux Server release 7.1
Apache Tomcat (Application Server)	Versão 7.0	Microsoft Windows Server 2012 R2
Apache Tomcat (Application Server)	Versão 7.0	Oracle Linux Server release 7.2
Apache Solr	Versão 4.0	Oracle Linux Server release 7.2
Apache Maven	Versão 3.0	Oracle Linux Server release 7.0
Sonar	Versão 6.0	Oracle Linux Server release 7.0
Jenkins	Versão 2	Oracle Linux Server release 7.0
Selenium	Versão 2	Windows Server 2012
PHP	Versão 5.3	Oracle Linux Server release 6.6
PHP	Versão 5.3	Linux OpenSUSE 12.3
PHP	Versão 5.3	Oracle Linux Server release 7.3
PHP	Versão 5.2	Linux-OpenSUSE 10.2
PHP	Versão 5.4	Oracle Linux Server release 7.0
PHP	Versão 5.4	Oracle Linux Server release 7.2
Zabbix	Versão 3.0	Oracle Linux Server release 7.2
Qware	Versão 1.8	Windows 2000 Server
JDK	Versão 1.6	Linux OpenSUSE 11.0
JDK	Versão 1.6	Linux OpenSUSE 11.3
JDK	Versão 1.6	Linux openSUSE 11.3
JDK	Versão 1.6	Linux OpenSUSE 12.3
JDK	Versão 1.6	Linux OpenSUSE 13.1
JDK	Versão 1.6	Linux OpenSUSE 12.3
JDK	Versão 1.6	Oracle Linux Server release 6.6
JDK	Versão 1.6	Oracle Linux Server release 7.2
JDK	Versão 1.7	Oracle Linux Server release 7.2
Jetty (Application Server)	Versão 8.1	Oracle Linux Server release 7.2
JOD Converter	Versão 2.2	Oracle Linux Server release 7.2

Memcache	Versão 1.4	Oracle Linux Server release 7.2
Jboss Enterprise Application (Application Server)	Versão 6.1	Linux OpenSUSE 12.3
Jboss Enterprise Application (Application Server)	Versão EAP 7	Oracle Linux Server release 7.3
GlassFish Web Application	Sun GlassFish Enterprise Server v2.1	Linux OpenSUSE 11.3
GlassFish Web Application	Sun GlassFish Enterprise Server v2.1	Linux OpenSUSE 11.3
GlassFish Web Application	Sun GlassFish Enterprise Server v2.1	Oracle Linux Server release 7.2
GlassFish Web Application	Sun Java System Application Server Platform Edition 9.0	Linux OpenSUSE 12.3
Pentaho	Versão 5.3	Oracle Linux Server release 7.1
Forms	Versão 6	Cliente/Servidor (Windows 7, Windows 10)
Forms	Versão 10	Red Hat Enterprise Linux Enterprise Linux AS release 4
Delphi	Versão 7	Cliente/Servidor (Windows 7, Windows 10)
Power Center	Versão 9.6	Oracle Linux Server release 7.0
Micro Strategy	MicroStrategy Analytics Enterprise 10.1	Windows Server 2012 R2 Datacenter
Power Designer	Versão 16.6	Windows Server 2008
WSO2 – Enterprise Service Bus	wso2esb-5.0	Oracle Linux Server release 7.3
WSO2 – Enterprise Service Bus Analytics	wso2esb-analytics-5.0	Oracle Linux Server release 7.3
WSO2 – Governance Registry	wso2greg-5.3	Oracle Linux Server release 7.3
WSO2 – Identity Server	wso2is-5.2	Oracle Linux Server release 7.3
WSO2 – Data Services	wso2dss-3.5	Oracle Linux Server release 7.3
WSO2 – Business Process Server	wso2bps-3.6	Oracle Linux Server release 7.3
WSO2 – API Manager Server Analytics	wso2am-analytics-2.0	Oracle Linux Server release 7.3
WSO2 – API Manager	wso2am-2.0	Oracle Linux Server release 7.3
SVN	Versão 1.6	Oracle Linux Server release 6.6
SVN - Tortoise	Versão 1.9	Windows 10
IIS	Versão 5	Windows Server 2000

IIS	Versão 7	Windows Server 2008
IIS	Versão 8	Windows Server 2012

## 5. Servidores e serviços de banco de dados

Quadro 5: Servidores utilizados para banco de dados na ANS

<b>Solução: Exadata X4-2 HC</b>		
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Qtd</b>
Servidor	Exadata Database Machine X4-2: model family X4-2, 1U, 2x E5-2697, 16x 16GB, 4x 600GB, EXADATA DB SERVER Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2697 v2 @ 2.70GHz 256 GB RAM	4
Storage	Exadata Database Machine X4-2: model Family X4-2L, 2U, HIGH CAPACITY SERVER, EXADATA X4 Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2630 v2 @ 2.60GHz 96 GB	7
	X4-2 Half Rack HC 4TB	7
Switch	Exadata Database Machine X4-2: model family Infiniband 40 Gb/s 36 portas SWITCH, ETHERNET, WS-C4948E-F-S, CISCO CATALYST, BACK TO FRONT COOLING	3
	Portas Infiniband SUNDC SWITCH IB-36P MANAGED, LF	2
Rack	Exadata Database Machine X4-2: model family RACK 42U-1200 W/HEAVY DUTY PAL	1

<b>Solução: Ambientes de Homologação e Desenvolvimento</b>		
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Qtd</b>
Servidor	Dell PowerEdge R910 Intel(R) Xeon(R) CPU E7- 4830 @ 2.13GHz 128 GB	2

<b>Solução: Ambientes de Homologação e Desenvolvimento</b>		
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Qtd</b>
Servidor	Dell PowerEdge R610 Intel(R) Xeon(R) CPU X5690 @ 3.47GHz 96 GB	3

Quadro 6: Serviços e sistemas Operacionais utilizados

<b>Serviços</b>	<b>Sistema Operacional</b>
Oracle RAC (Real Application Cluster) 12.1c Produção OLTP – 4 instâncias	Red Hat Enterprise Linux Server release 6.7
Oracle RAC (Real Application Cluster) 11g Produção OLAP – 4 instâncias	Red Hat Enterprise Linux Server release 6.7
Oracle 11.2 Desenvolvimento	Red Hat Enterprise Linux Server release 6.7



Oracle 12.1c Homologação	Red Hat Enterprise Linux Server release 6.7
Oracle Enterprise Manager Grid Control 13c	Red Hat Enterprise Linux Server release 6.7
MySQL 5.6	Oracle Linux 6

## 6. Softwares utilizados

Abaixo estão listados os principais softwares aplicativos utilizados na ANS. Esta lista poderá sofrer alterações conforme o processo natural de renovação tecnológica, sendo assim, a CONTRATANTE se reserva o direito de escolher outros aplicativos e/ou descontinuar a utilização de quaisquer dos softwares abaixo.

**Quadro 7: Principais softwares homologados para utilização na ANS**

Sistemas Operacionais	Windows 2000, 2003, 2008 e 2012 R2 Server, Windows XP, Windows 10, macOS e Linux (nas versões e distribuições compatíveis com as usadas na ANS).
Linguagens e ferramentas de programação e desenvolvimento	Oracle PL/SQL, Oracle Forms, Oracle Report, Oracle Developer/2000 Forms, Oracle Designer 2000, Oracle*Discoverer 2000, Oracle*Developer 2000 Report, Oracle*Developer/2000 Graphics, Delphi, Java (J2EE), Javascript, JSP, ASP, HTML, C, C++, C#, .NET, PHP, XML, CSS, XSL, WSDL, HTML5, Flash, BORLAND DELPHI 5, 6 e 7, Shell script, VB Script; SQL Developer, BITCOMPARE, Notepad ++, Bisage, GNT, SmartGit, MySQL Workbench, SQL Developer, PowerDesign, ASP .NET, Pentaho, SMB, Bath Script, PERL;
Ferramentas de apoio, de gerenciamento e tecnologias diversas	Sqlplus; Oracle Enterprise Manager; Server manager; ferramentas de administração de base de dados, preferencialmente SQL Developer, Toad, Spotlight e PG Admin; NetBeans; Eclipse; HomeSite 5.5; Source Safe 6.0; Subversion Tortoise; ferramentas de BI Oracle Discovery, Discovery Web, Oracle Portal; ferramentas GED McFile; ferramentas de modelagem Aris; Suite Together; ferramenta de gerenciamento de conteúdo Lumis e preferencialmente Joomla; ferramenta de geração de relatórios Jasper Report; ferramentas de teste de SW; ferramentas para análise forense; ferramenta para detecção e prevenção de ataques; ferramenta para análise de risco; ferramenta para gerenciamento de logs e ferramenta de criptografia. WordPress, Moodle, Axure, Joomla, OCS
Ferramentas de apoio, aos usuários / estações de trabalho	Pacote Office e BR Office, Aplicativos Adobe, 7-Zip, ARIS Express, Astah Community, BDE, Beyond Compare, Bizagi Process Modeler, Blender, Borland Delphi, BraZip, CamStudio, CCleaner, Dia, Dicionário Aurélio Eletrônico, Eclipse PHP Developer Mars Release, Firebird, Format Factory, Forms Dev, Foxit Reader, Free PDF to Word Converter, Free Mind, GanttProject, GIMP, Google Chrome, Google SketchUp, Informatica PowerCenter Client, Inkspace, Java SE Development Kit (JDK), Java (JRE), K-Lite Mega Codec Pack, LibreOffice, MailStore Home, McAfee Agent, McAfee VirusScan Enterprise, MicroStrategy Analytics Enterprise, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Mozilla Thunderbird, MySQL Workbench, NetTime, NetBeans IDE, Notepad++, OCS Inventory NG Agent, OpenProj, Oracle Client 11g, Oracle VM VirtualBox, PDF, Pencil Project,

	PuTTY, Primo PDF, Quick Time, QGIS, R Studio, Revo Uninstaller, Roxio Creator DE, SQL Developer, SAS, Sculptris Alpha 6, SoapUI, Sybase PowerDesigner, Tabwin, TeraCopy, Toad, TortoiseSVN, TreeSize Free, Ultra Vnc, WebEx Recorder and Player .ARF e .WRF, WinSCP, WorldMerge, Xmind, Zebra Setup Utilities e ZebraDesigner.
Ferramenta de gerenciamento de Serviços e Processos de Sistemas de TI	OTRS – ITSM Sistema de Gestão de TI - SGTI Project Web Access - PWA

## Parte II – Sistemas Corporativos

Abaixo estão listados os principais sistemas corporativos utilizados na ANS.

Esta lista é dinâmica e sofre alterações conforme o projeto de Governança de TI e o processo natural de renovação tecnológica, do planejamento estratégico de TI, dado a necessidade da Agência. Sendo assim, a CONTRATANTE se reserva o direito de alterar outros sistemas e subsistemas, e/ou descontinuar a utilização de quaisquer dos sistemas abaixo.

Atualmente existem vários sistemas corporativos em desenvolvimento e em homologação nas linguagens citadas abaixo.

Quadro 8: Principais sistemas corporativos em produção

Sistema/Módulos	Descrição	Tecnologia
CADIN	Sistema de Cadastro de Inadimplentes	Forms
CADOP	Sistema de Cadastro de Operadoras	Java
Canal ANS PTA	Sistema de Controle e Recepção de Troca de Arquivos entre ANS e Operadoras	Delphi
CATA	Sistema de Controle de Taxas	Forms
CDOC DIOPE	Sistema de Controle de Documentos da DIOPE	Delphi
CETIQ WEB	Sistema de Geração de Etiquetas Operadoras	ASP
CRO	Sistema de Certificado on line da Situação Cadastral das Operadoras	ASP
DIOPS	Sistema de Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde	Java/Delphi
DLP	Sistema de Controle dos Processos de Doenças e Lesões Pré existentes	Delphi
GPW	Guia de Planos WEB Sistema de Portabilidade de Planos de Saúde	Java
OTRS	Acompanhamento de Demandas	PHP
PAF	Portal de Análises Financeiras	Java
PERSUS	Protocolo Eletrônico de Ressarcimento ao SUS	McFile
Portal da ANS	Site institucional da ANS	Joomla
PQO	Sistema de Qualificação de Operadoras	ASP
PRD/RPD	Sistema de Parcelamento de Débito	FORMS / REPORT
PROMOPREV	Sistema de Informação sobre Programas de Promoção e Prevenção	Delphi / ASP
REMAT	Sistema de Requisição Eletrônica de Materiais	ASP

ROL	Sistema de Cadastro e Controle do Histórico do ROL de Procedimentos	FORMS/REPORT
RPC	Sistema de Comunicados de Reajuste de Planos Coletivos	Java/ASP/Delphi
RPS	Sistema de Registro de Plano de Saúde (Produtos)	Java/ASP/Delphi
SAGA	Sistema de Análise dos Ativos Garantidores	Java
SCA	Sistema de Controle de Acesso	Delphi
SCDA	Sistema de Controle da Dívida Ativa	FORMS REPORT
SCI	Sistema de controle de impugnações	FORMS REPORT
SCOL	Sistema de Controle de Logística	ASP
SCPJ	Sistema de cadastro de processos jurídicos	Forms
SDCOL	Sistema de Diretoria Colegiada	ASP
SEI	Sistema Eletrônico de Informações	PHP
SGR	Sistema de Gestão do Ressarcimento e Controle de Impugnações	FORMS/REPORT
SGTI	Sistema de Gestão de TI	Delphi
SIAR	Sistema de Arrecadação	FORMS REPORT / ASP
SIB	Sistema de Informações de Beneficiários	Java
SIF FISC	Sistema Integrado de Fiscalização	ASP
SIG	Sistema de Informações Gerenciais	ASP
SIP	Sistema de Informações de Produtos	Delphi/ASP/Java
SIPAR	Sistema de Protocolo e Arquivo	Delphi
SIPER	Sistema de Patrimônio	Clipper / Dbase
SISCOSEN	Sistema de Emissão de Senhas de Acesso a Operadoras	ASP
SISLIQ	Sistema de Liquidantes de Operadoras em Regimes Especiais	Java
SISRH	Sistema de Recursos Humanos	ASP
SOPHIA	Biblioteca	.NET
TISS	Padrão de troca de informações na Saúde Suplementar	Java/ASP

Quadro 9: Lista dos sistemas corporativos críticos em produção

<b>Sistema/Módulos</b>	<b>Descrição</b>	<b>Tecnologia</b>
CADOP	Sistema de Cadastro de Operadoras	Java
Canal ANS / PTA	Sistema de Controle e Recepção de Troca de Arquivos entre ANS e Operadoras	Delphi
DIOPS	Sistema de Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde	Java/Delphi
Emissão de GRU	Serviço de emissão de GRU	PL/SQL
Intrans	Intranet da ANS	WordPress
PERSUS	Protocolo Eletrônico de Ressarcimento ao SUS	McFile
Portal da ANS	Site institucional da ANS	Joomla
PRD/RPD	Requerimento de Parcelamento de Débito	FORMS REPORT
RPS	Sistema de Registro de Plano de Saúde (Produtos)	Delphi/ASP/Java
SEI	Sistema Eletrônico de Informações	PHP
SIAR	Sistema de Arrecadação	FORMS REPORT / ASP

SIB	Sistema de Informações de Beneficiários	Java
SIF CONS	Sistema Integrado de Fiscalização Consulta	Delphi
SIF FISC	Sistema Integrado de Fiscalização	ASP
SIP	Sistema de Informações de Produtos	Delphi/ASP/Java
SIP ANS	Módulo Corporativo do Sistema de Informações de Produtos	Delphi
SIPAR	Sistema de Protocolo e Arquivo	Delphi
SISRH	Sistema de Recursos Humanos	ASP
TISS	Padrão de troca de informações na Saúde Suplementar	Java/ASP

Fonte: CT/2017

**APÊNDICE B**

# **Modelos de Documentos**

**Tecnologia da Informação**

**Sustentação Operacional de Infraestrutura de TI**

**Coordenadoria de Segurança e Infraestrutura Tecnológica**

**Gerência de Tecnologia da Informação**

13/09/2017

DIGES/GETI/COSIT





**MODELO I****SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO - OS**

Contrato		Tipo	
Objeto			
Processo de Fiscalização			
Empresa Contratada			

Nº OS		Tipo do Serviço		Período Previsto	
-------	--	-----------------	--	------------------	--

1. Objetivo da Solicitação

2. Detalhamento da Solicitação

3. Local de Execução do Serviço

4. Anexos

5. Instruções da ANS

6. Perfil(s) Previsto(s)

7. Assinaturas

\_\_\_\_\_  
Fiscal Requisitante  
Matr.

\_\_\_\_\_  
Preposto da Empresa  
CPF

**MODELO II**  
**TERMO DE ACEITE**

Contrato		Tipo	
Objeto	Serviço de Sustentação Operacional de Infraestrutura de TI		
Processo de Fiscalização			
Empresa Contratada			

Nº OS		Tipo do Serviço		Período Previsto	
-------	--	-----------------	--	------------------	--

1. Objeto da Solicitação

2. Período de Execução

3. Perfil Profissional

4. Descrição das Atividades Executadas

5. Aceite do Serviço - Fiscalização Técnica

6. Aceite do Serviço - Fiscalização Requisitante

7. Assinaturas

\_\_\_\_\_  
Fiscal Técnico  
Matr.

\_\_\_\_\_  
Fiscal Requisitante  
Matr.



### MODELO III

#### **TERMO DE COMPROMISSO DA ANS - AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR**

Eu, \_\_\_\_\_,  
pelo presente instrumento, comprometo-me perante a Agência Nacional de Saúde  
Suplementar, doravante denominada ANS, na qualidade de representante da  
empresa \_\_\_\_\_,  
portadora do CNPJ \_\_\_\_\_, ao seguinte:

- I. Tratar a informação como patrimônio e recurso que tem valor para a ANS, de modo a não praticar quaisquer atos que possam afetar a confidencialidade ou a integridade dessas informações;
- II. Em provas de conceito, realizar os testes acordados sem a utilização de conteúdos sigilosos, restritos ou confidenciais dos bancos de dados da ANS, utilizando, para efeito de customização, somente informações referentes a estruturas e campos de tabelas para inserção de conteúdo fictício;
- III. Quando inevitável o acesso a informações confidenciais, guardar sigilo e zelar pela sua privacidade sem divulgá-las para pessoas não autorizadas;
- IV. Em casos onde haja dúvida acerca da natureza confidencial ou não de uma informação, sempre tratá-la como sigilosa, até que venha a ser expressamente autorizado pelo representante legal da ANS a proceder de maneira diferente;
- V. Acessar somente as informações disponibilizadas pela ANS às quais estou autorizado, podendo responder, perante esta agência, auditorias ou autoridades do país, por acessos ou tentativas de acessos indevidos realizados com a minha identificação/autenticação e por uso indevido da informação;
- VI. Apresentar a comprovação da deleção, destruição ou descarte seguro de qualquer informação concedida pela ANS após o término do serviço prestado;
- VII. Informar previamente todas as ferramentas, sistemas e softwares utilizados no serviço prestado à ANS e que tipo de acesso ou manipulação de dados são realizados por esses;
- VIII. Sempre que possível, utilizar os sistemas/produtos cuja propriedade ou direito de uso foram adquiridos por esta agência;
- IX. Estar ciente de que toda informação armazenada e processada no ambiente computacional da ANS pode ser monitorada, registrada e utilizada em procedimentos de auditoria;
- X. Guardar segredo de minha autenticação de acesso (senha) ao ambiente computacional, não cedendo, não transferindo, não divulgando e nem permitindo o seu conhecimento por terceiros, sendo responsável por todas as ações realizadas através desse acesso;

- XI. Em provas de conceito e testes, incluir nos relatórios gerados marca d'água ou qualquer outro mecanismo que indique claramente tratar-se de documentos de teste sem qualquer validade;
- XII. Seguir as orientações da GETI – Gerência de Tecnologia e Informação - relativas à instalação, manutenção e uso adequado dos equipamentos;
- XIII. Comunicar à gestão da área de Tecnologia da Informação a ocorrência de qualquer violação das regras acima, ainda que não intencional, bem como qualquer evento que implique em possível impedimento de cumprir os procedimentos de segurança estabelecidos;
- XIV. Garantir que todos os colaboradores da empresa autorizada a prestar serviço à ANS que tiverem acesso lógico ou físico aos recursos tecnológicos e/ou dependências internas da ANS assinem, individualmente, seus respectivos Termos de Responsabilidade e Sigilo disponibilizado por esta agência.
- XV. Estar ciente de que todas as responsabilidades dispostas neste documento se aplicam igualmente a todos os serviços prestados à ANS, incluindo aqueles realizados fora de suas dependências por meio de acesso remoto à rede desta agência;
- XVI. Estar ciente de que as ações ou omissões que possam pôr em risco a imagem da ANS, comprometer a rede ou causar qualquer prejuízo a esta agência, que sejam decorrentes da não observância das regras impostas neste documento, poderão resultar na apuração de responsabilidade criminal, civil e administrativa;
- XVII. Estar ciente de que as responsabilidades dispostas neste documento perdurarão inclusive após a cessação do serviço prestado a ANS e abrangem as atuais informações e as que venham a ser de propriedade desta agência futuramente.

Desta forma, assumo inteira responsabilidade pelas consequências legais, inclusive por danos materiais ou financeiros, devidamente comprovados, em virtude da não observância do acima exposto.

O presente termo é firmado em 02 (duas) vias, de igual teor e forma, para um só efeito, perante testemunha.

---

(Local, data e assinatura)

CPF: \_\_\_\_\_

---

(Assinatura da testemunha)

CPF: \_\_\_\_\_

## MODELO IV

### TERMO DE RESPONSABILIDADE E SIGILO DA AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR.

Eu, \_\_\_\_\_,  
pelo presente instrumento, comprometo-me perante a Agência Nacional de Saúde Suplementar, doravante denominada ANS, na qualidade de usuário do ambiente computacional de propriedade da mesma, ao seguinte:

- I. Conhecer e cumprir o disposto na Resolução Administrativa – RA nº62, de junho de 2015 que dispõe sobre a Política de Segurança da Informação da ANS;
- II. Tratar a informação como patrimônio e recurso que tem valor para a ANS, de modo a não praticar quaisquer atos que possam afetar a confidencialidade ou a integridade dessas informações;
- III. Guardar sigilo e zelar pela privacidade das informações confidenciais a que tiver acesso, sem divulgá-las para pessoas não autorizadas;
- IV. Em casos onde haja dúvida acerca da natureza confidencial ou não de uma informação, sempre tratá-la como sigilosa, até que venha a ser expressamente autorizado pelo representante legal da ANS a proceder de maneira diferente;
- V. Utilizar com responsabilidade e devida cautela os dados e informações impressas ou nos sistemas informatizados da ANS, certificando-me de bloquear minha estação de trabalho e guardar documentos que exigem sigilo sempre que me ausentar do local de trabalho, bem como, não transferir nenhum tipo de arquivo ou dado que pertença à ANS para outro local ou mídia, salvo quando expressamente autorizado, de forma a evitar sua exposição a pessoas não autorizadas;
- VI. Acessar somente as informações disponibilizadas pela ANS às quais estou autorizado, podendo responder, perante esta agência, auditorias ou autoridades do país, por acessos ou tentativas de acessos indevidos realizados com a minha identificação/autenticação e por uso indevido da informação;
- VII. Utilizar, exclusivamente para o desempenho das minhas atividades profissionais junto à ANS, as informações disponibilizadas e os sistemas/produtos cuja propriedade ou direito de uso foram adquiridos por esta agência;
- VIII. Estar ciente de que toda informação armazenada e processada no ambiente computacional da ANS pode ser monitorada, registrada e utilizada em procedimentos de auditoria;
- IX. Guardar segredo de minha autenticação de acesso (senha) ao ambiente computacional, não cedendo, não transferindo, não divulgando e nem permitindo o seu conhecimento por terceiros, sendo responsável por todas as ações realizadas através desse acesso;
- X. Informar à ANS sempre que exista a suposição de revelação da minha autenticação de acesso (senha) a terceiros;

- XI. Utilizar apenas produtos fornecidos pela ANS, com cópias originais e contratados/adquiridos oficialmente e autorizados para o meu uso;
- XII. Seguir as orientações da GETI – Gerência de Tecnologia e Informação - relativas à instalação, manutenção e uso adequado dos equipamentos;
- XIII. Comunicar ao meu superior hierárquico a ocorrência de qualquer violação das regras acima, ainda que não intencional, bem como qualquer evento que implique em possível impedimento de cumprir os procedimentos de segurança estabelecidos;
- XIV. Estar ciente de que todas as responsabilidades dispostas neste documento se aplicam igualmente a todos os recursos providos pela ANS, independentemente do local de trabalho, incluindo o trabalho remoto, realizado fora das dependências desta agência. E que a não observância dessas regras pode resultar na suspensão dos recursos de acesso remoto à rede da ANS de forma temporária ou permanente, sem prejuízo da apuração de responsabilidade criminal, civil e administrativa eventualmente existente, em decorrência das ações ou omissões que possam pôr em risco ou comprometer a rede desta agência;
- XV. Estar ciente de que as responsabilidades dispostas neste documento perdurarão inclusive após a cessação do meu vínculo contratual com a ANS e abrangem as atuais informações e as que venham a ser de propriedade desta agência futuramente.

Desta forma, assumo inteira responsabilidade pelas consequências legais, inclusive por danos materiais ou financeiros, devidamente comprovados, em virtude da não observância do acima exposto.

O presente termo é firmado em 02 (duas) vias, de igual teor e forma, para um só efeito, perante testemunha.

---

(Local, data e assinatura)

CPF: \_\_\_\_\_

---

(Assinatura da testemunha)

CPF: \_\_\_\_\_

## MODELO V

### PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS E PROPOSTA GLOBAL DE PREÇOS

(MODELO EXEMPLIFICATIVO DAS PLANILHAS DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS)

#### ANOTAÇÕES IMPORTANTES

- 1) Deverá ser feita uma planilha para cada PERFIL
- 2) Em cada planilha deverá ser considerado apenas 1 (um) PERFIL
- 3) Deverá ser lançado apenas o custo mensal do PERFIL
- 4) A planilha de custos é meramente exemplificativa, deverá as proponentes adequá-la aos dispositivos legais, dissídios, acordos e convenções, inclusive os relativos ao período de transição.

#### MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Nº Processo
Licitação Nº

Dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ às \_\_\_\_:\_\_\_\_ horas

#### Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)
B	Município/UF
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo
D	Nº de meses de execução contratual

#### MODULO A

#### IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

#### Sustentação Operacional de Infraestrutura de TI

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar
PERFIL 1	Horas/mês	504
PERFIL 2 - RJ	Horas/mês	168
PERFIL 2 - SP	Horas/mês	336
PERFIL 2 - DF	Horas/mês	336
PERFIL 3	Horas/mês	168
PERFIL 4	Horas/mês	504
PERFIL 5	Horas/mês	168
PERFIL 6	Horas/mês	168
PERFIL 7	Horas/mês	504
PERFIL 8	Horas/mês	504
PERFIL 9	Horas/mês	504
PERFIL 10	Horas/mês	672
PERFIL 11	Horas/mês	504
PERFIL 12	Horas/mês	504
PERFIL 13	Horas/mês	504
PERFIL 14	Horas/mês	336

PERFIL 15	Horas/mês	<b>168</b>
PERFIL 16	Horas/mês	<b>336</b>
PERFIL 17	Horas/mês	<b>504</b>
PERFIL 18	Horas/mês	<b>336</b>
PERFIL 19	Horas/mês	<b>504</b>
PERFIL 20	Horas/mês	<b>672</b>
PERFIL 21	Horas/mês	<b>336</b>
<b>TOTAL</b>		<b>9.240</b>

## MODULO B

### MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

DADOS COMPLEMENTARES PARA COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS REFERENTE À MÃO-DE-OBRA	
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)
2	Salário Normativo da Categoria Profissional
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)

#### MÓDULO B-1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

B-1	COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	VALOR (R\$)
A	Salário Base	
B	Outros (especificar)	
TOTAL		

#### MÓDULO B-2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

B-2	BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS	VALOR (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (Vales, cesta básica etc.)	
C	Assistência médica e familiar	
D	Auxílio creche	
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	
F	Outros (especificar)	
TOTAL		

Nota: o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

#### MÓDULO B-3: INSUMOS DIVERSOS

B-3	INSUMOS DIVERSOS	VALOR (R\$)
A	(Especificar)	
Total de Insumos diversos		

#### MÓDULO B-4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

##### Submódulo B-4.1 - Encargos previdenciários e FGTS:

B-4.1	ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E FGTS	%	VALOR (R\$)
A	INSS		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário Educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
TOTAL			

##### Notas

- (1) - Os percentuais dos encargos previdenciários e FGTS são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.  
(2) - Percentuais incidentes sobre a remuneração.

##### Submódulo B-4.2 - 13º (décimo terceiro) salário

B-4.2	13º SALÁRIO	VALOR (R\$)
A	13º Salário	
B	Incidência do submódulo B-4.1 sobre 13º Salário	
TOTAL		

**Submódulo B-4.3 - Afastamento Maternidade**

B-4.3	AFASTAMENTO MATERNIDADE	VALOR (R\$)
A	Afastamento maternidade	
B	Incidência do submódulo B-4.1 sobre afastamento maternidade	
TOTAL		

**Submódulo B-4.4 - Provisão para Rescisão**

B-4.4	PROVISÃO PARA RESCISÃO	VALOR (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	
C	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso prévio indenizado	
D	Aviso prévio trabalhado	
E	Incidência dos encargos do submódulo B-4.1 sobre aviso prévio trabalhado	
F	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso prévio trabalhado	
TOTAL		

**Submódulo B-4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente**

B-4.5	COMPOSIÇÃO DO CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	VALOR (R\$)
A	Férias e Terço constitucional de férias	
B	Ausência por doença	
C	Licença paternidade	
D	Ausências legais	
E	Ausência por Acidente de trabalho	
F	Outros (especificar)	
SUBTOTAL		
G	Incidência do submódulo B-4.1 sobre o Custo de reposição do profissional ausente	
TOTAL		

**QUADRO - RESUMO - MÓDULO B-4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS**

B-4	MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS	VALOR (R\$)
4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	
4.2	13º salário	
4.3	Afastamento maternidade	
4.4	Custo de rescisão	
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	
4.6	Outros (especificar)	
TOTAL		

**MÓDULO B-5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO**

B-5	CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	%	VALOR (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C1.Tributos Federais (especificar)		
	C2.Tributos Estaduais (especificar)		
	C3.Tributos Municipais (especificar)		
D	Insumos Específicos		
	D1. Ponto Eletrônico (instalação)		
	D2. Ponto Eletrônico (manutenção)		
	D3. Certificação Digital		
TOTAL			

Notas:

(1): Custos Indiretos, Tributos e Lucro por empregado.

(2): O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.



**MODULO C**
**QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO**

MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO)		(R\$)
A	Módulo B-1 - Composição da Remuneração	
B	Módulo B-2 - Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo B-3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	
D	Módulo B-4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	
Subtotal (A + B +C+ D)		
E	Módulo B-5 - Custos indiretos, lucro, tributos e insumos específicos	
TOTAL		

**MODULO D: QUADRO-RESUMO - VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS**

POSTO DE SERVIÇO (A)	VALOR HORA PROPOSTO POR EMPREGADO EM R\$ (B)	QUANTIDADE DE HORAS (C)	VALOR PROPOSTO TOTAL EM R\$ (D) = (B X C)
PERFIL 1		504	
PERFIL 2 - RJ		168	
PERFIL 2 - SP		336	
PERFIL 2 - DF		336	
PERFIL 3		168	
PERFIL 4		504	
PERFIL 5		168	
PERFIL 6		168	
PERFIL 7		504	
PERFIL 8		504	
PERFIL 9		504	
PERFIL 10		672	
PERFIL 11		504	
PERFIL 12		504	
PERFIL 13		504	
PERFIL 14		336	
PERFIL 15		168	
PERFIL 16		336	
PERFIL 17		504	
PERFIL 18		336	
PERFIL 19		504	
PERFIL 20		672	
PERFIL 21		336	
TOTAL			

**MÓDULO E: CUSTOS EXTRAORDINÁRIOS - DESLOCAMENTOS PARA SERVIÇOS REALIZADOS EM OUTRAS LOCALIDADES**

Localidades	Estimativa anual total de viagens por Localidade	Duração Média das Viagens	Regiões	Estimativa anual de Dias por Região (A)	Valor Unitário por Dia (B)	Valor Total (AxB)
Belo Horizonte/MG	6	3	SUDESTE	30		
Ribeirão Preto/SP	2					

São Paulo/SP	2					
Brasília/DF	2	3	CENTRO-OESTE	24		
Cuiabá/MT	6					
Porto Alegre/RS	6	3	SUL	36		
Curitiba/PR	6					
Salvador/BA	6	3	NORDESTE	54		
Fortaleza/CE	6					
Recife/PE	6					
Belém/PA	6	3	NORTE	18		
TOTAL						

**MODULO F: CUSTOS EXTRAORDINÁRIOS – SOBREAVISO – ESTIMATIVA ANUAL**

Descrição do item/cargo	Qtd de horas anuais (A)	Valor Hora Unitário (R\$) (B)	* Valor Total (R\$) (A * B)
PERFIL 1/4	5.952		
PERFIL 11	5.952		
PERFIL 17	5.952		
TOTAL			

**MÓDULO G: CUSTOS EXTRAORDINÁRIOS – HORA-EXTRA - ESTIMATIVA ANUAL**

Descrição do item	Qtd de horas anuais (A)	Valor Hora Unitário (R\$) (B)	Valor Total (R\$) (A * B)
PERFIL 1 / PERFIL 4	480		
PERFIL 2 RJ / PERFIL 5	180		
PERFIL 2 SP	40		
PERFIL 2 DF	40		
PERFIL 7	40		
PERFIL 8	40		
PERFIL 11	240		
PERFIL 12	80		
PERFIL 14	40		
PERFIL 15	40		
PERFIL 16	40		
PERFIL 17	340		
PERFIL 19	140		
PERFIL 21	100		
TOTAL			

**MÓDULO H: RESUMO - CUSTOS EXTRAORDINÁRIOS**

CUSTOS EXTRAORDINÁRIOS	Valor Anual de Referência para Repactuação (R\$) (A)	Fator Multiplicador para Adequação à vigência de 30 meses (B)	VALOR TOTAL(R\$) C = Ax B
Deslocamentos		2,5	
Sobreaviso		2,5	
Hora-Extra		2,5	
TOTAL			

**MÓDULO I: QUADRO DEMONSTRATIVO - VALOR GLOBAL DA PROPOSTA**

VALOR GLOBAL DA PROPOSTA – (INDICAR O ITEM DE REFERÊNCIA NESTE CAMPO)		
DESCRIÇÃO VALOR		R\$
A	Valor mensal do serviço (Total do Módulo D)	
B	Subtotal da Proposta A x 30 (valor mensal do serviço x nº meses do contrato)	
C	Valor Total do Módulo H (Custos Extraordinários)	
D	Valor Global da Proposta (B + C)	

**MODELO VI****DECLARAÇÃO DE FINALIZAÇÃO DA MIGRAÇÃO E ABSORÇÃO DOS SERVIÇOS**

Declaro, em atendimento ao previsto no Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/\_\_\_\_, que eu, \_\_\_\_\_, portador(a) da CI/RG nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, representante da empresa \_\_\_\_\_, estabelecida no(a) \_\_\_\_\_ como seu(ua) representante legal para os fins da presente declaração, que o serviço de migração foi concluído com absorção de todas os serviços objeto da licitação em apreço, tendo plena ciência das condições e grau de dificuldade existentes.

Local e data

---

Assinatura e carimbo  
(Representante da empresa)

Observação:

- 1) Emitir em papel que identifique a licitante.

## MODELO VII

### TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO - TÉCNICO

IDENTIFICAÇÃO			
<b>Contrato:</b>		<b>Período:</b>	
<b>Objeto:</b>	Sustentação Operacional de Infraestrutura de TI		
<b>Contratante:</b>	ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar		
<b>Contratada:</b>			

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 34, inciso I, da Instrução Normativa nº 4 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, de 11/09/2014, que os serviços e/ou bens fornecidos no período acima identificado, ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à adequação da Solução de Tecnologia da Informação e à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato pela Contratante.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços e/ou bens ocorrerá nos prazos determinados no contrato em referência, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências.

DE ACORDO	
<b>CONTRATANTE</b> <b>Fiscal Técnico</b>	<b>CONTRATADA</b> <b>Preposto</b>
<hr/> <b>Nome</b> <b>Matrícula:</b>	<hr/> <b>Nome</b> <b>Identidade:</b>
<b>Data:</b>	<b>Data:</b>

## MODELO VIII

### TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO - ADMINISTRATIVO

IDENTIFICAÇÃO			
<b>Contrato:</b>		<b>Período:</b>	
<b>Objeto:</b>	Sustentação Operacional de Infraestrutura de TI		
<b>Contratante:</b>	ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar		
<b>Contratada:</b>			

Por este instrumento, atestamos o recebimento das evidências para a verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias do que se trata o disposto no art. 34, inciso IV e X, da Instrução Normativa nº 4 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, de 11/09/2014, referentes aos serviços e/ou bens fornecidos no período acima identificado, e em conformidade ao que se encontra definido no Modelo de Execução do contrato supracitado.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços e/ou bens ocorrerá nos prazos determinados no contrato em referência, desde que não ocorram problemas ou divergências.

DE ACORDO	
<b>CONTRATANTE</b> <b>Fiscal Administrativo</b>	<b>CONTRATADA</b> <b>Preposto</b>
_____ <b>Nome</b> <b>Matrícula:</b>	_____ <b>Nome</b> <b>Identidade:</b>
<b>Data:</b>	<b>Data:</b>

## MODELO IX

### TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

IDENTIFICAÇÃO			
<b>Contrato:</b>		<b>Período:</b>	
<b>Objeto:</b>	Sustentação Operacional de Infraestrutura de TI		
<b>Contratante:</b>	ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar		
<b>Contratada:</b>			

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no art. 34, inciso VIII, da Instrução Normativa nº 4 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, de 11/09/2014, que os serviços executados no período acima identificado, ou conforme definido no Modelo de Execução e de Gestão do contrato supracitado, e atendem plenamente aos requisitos e às exigências de qualidade e adequação especificadas no Termo de Referência do Contrato acima referenciado.

DE ACORDO	
<b>CONTRATANTE</b> <b>Gestor do Contrato</b>	<b>CONTRATANTE</b> <b>Fiscal Requisitante</b>
<p>_____</p> <p><b>Nome</b></p> <p><b>Matrícula:</b></p>	<p>_____</p> <p><b>Nome</b></p> <p><b>Matrícula:</b></p>
<b>Data:</b>	<b>Data:</b>

# **Manual de Operação**

## **Fluxo de Demandas**

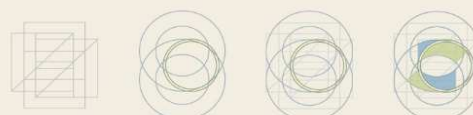
### **Sustentação de Infraestrutura de TI**

**Tecnologia da Informação**  
**Coordenadoria de Segurança e Infraestrutura Tecnológica**

29/05/2017

Atualizado em 29/05/2017

DIGES/GETI/COSIT





## 1. Objetivo

Este manual tem como objetivo descrever o processo de atendimento ao usuário relativo aos serviços de sustentação de infraestrutura de TI, a ferramenta utilizada, os serviços e SLA previstos, o procedimento e orientações para a execução do serviço, promovendo e incentivando a governança da TI.

O fluxo de atendimento de demandas faz parte das competências da Coordenadoria de Segurança e Infraestrutura Tecnológica – COSIT, da Gerência de Tecnologia da Informação – GETI/DIGES.

## 2. Processo

As demandas atendidas pelo fluxo consistem em serviços de esclarecimento de dúvidas, serviços de rede e sistemas operacionais, serviços de suporte e produção e serviços de banco de dados, entre outros.

O processo inicia na solicitação de demanda à área COSIT, aberto pelos usuários da ANS, passa pelo fluxo de atendimento da demanda, que inclui a pré-análise, seleção e classificação do serviço e prazo de execução, priorização e espera na fila de execução e efetiva execução, para finalmente ser finalizado, quando o serviço for completado. O chamado ainda pode ser contestado pelos usuários sobre sua execução, causando uma reabertura no chamado.

Todas as demandas passam ainda pela pesquisa de satisfação de atendimento, que é disponibilizada, assim que esta é finalizada.

Segue este fluxo demonstrado abaixo.

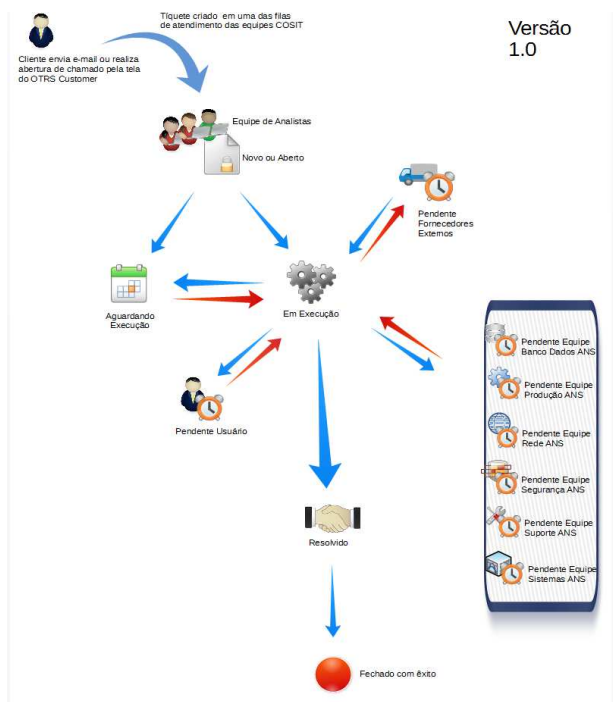


Figura 1

A ferramenta utilizada pela ANS é o OTRS-ITSM. Especificamente, é utilizada uma máquina de estados. Máquina de estado é uma funcionalidade da aplicação OTRS-ITSM que tem como objetivo padronizar o fluxo de estado de um chamado, ou seja, um chamado terá que percorrer os estados definidos do início até o seu fechamento. A Figura 1 ilustra o fluxo definido pela COSIT para tratamento de seus chamados.

No momento em que este documento foi desenvolvido a máquina de estado para tratamento de chamados das equipes que compõem a COSIT, está disponível na versão 2.0. Esta versão poderá ser atualizada a qualquer momento, a critério da ANS.

## 2.1 Os Estados do Processo

Definem a situação em que se encontra o chamado/demanda. Existem estados e tipos de estados padrão da aplicação e outros que foram customizados para uso neste fluxo. Segue descrição de cada uma das situações:

- Novo (padrão): Os chamados recém-criados ficam neste estado até que haja uma primeira interação do analista com o mesmo.
- Aberto (padrão): “Após a primeira interação, o chamado fica com estado ‘aberto’, que significa que o mesmo está em atendimento”.
- Aguardando Execução (customizado, tipo Lembrete de Pendente\*): Estado criado para indicar às partes interessadas que um chamado está em uma fila de espera, para atendimento posterior. Ao enviar o chamado para este estado, o analista deverá inserir uma previsão de atendimento, na “Data de Pendência”. O usuário solicitante receberá um email, que poderá ser alterado pelo analista, com a indicação que sua solicitação entrou nessa situação, e a previsão dada pelo analista para início de execução do chamado. No estado “Aguardando Execução” o chamado poderá ser fechado com qualquer um dos estados de fechamento: Resolvido, fechado sem êxito ou fechado a pedido do usuário. Para efeito de acordo de nível de serviço, a contagem terá seu início no momento em que o chamado ultrapassar o tempo determinado no campo Data de Pendência.

\* Lembrete de Pendente: Estado padrão do OTRS, indica uma situação de pendência do chamado, com a indicação de uma data para o chamado sair dessa situação. Para colocar qualquer chamado neste estado, é obrigatório informar uma “Data de Pendência”. Ela representa a data em que o chamado automaticamente sairá deste estado, sendo encaminhado para ao estado Aberto. Quando isto acontece, o proprietário (analista responsável pelo chamado) receberá um e-mail de lembrete sobre o mesmo.

- Em Execução (customizado, tipo Aberto): Estado do tipo aberto criado para indicar às partes interessadas que um chamado está sendo efetivamente atendido. Após execução do chamado, o analista poderá mudar o estado do chamado para: Aguardando Execução, Pendente Equipe Banco de Dados ANS, Pendente Equipe Produção ANS, Pendente Equipe Rede ANS, Pendente Equipe Segurança ANS, Pendente Equipe Sistemas ANS, Pendente Equipe Suporte ANS, Pendente de Fornecedores Externos, Pendente do Usuário, Resolvido, Fechado sem êxito, Fechado a pedido do usuário ou Fechado por Falta de Informação na Solicitação. Para efeito de acordo de nível de serviço, sempre que um chamado estiver no estado Em Execução ocorrerá a contagem de tempo.

- Pendente Equipe de Banco de Dados ANS (customizado, tipo Lembrete de Pendente\*): Estado do tipo lembrete de pendente criado para informar as partes interessadas que um chamado está paralisado, pois necessita de execução de atividade da equipe de Banco de Dados para posterior continuidade do chamado. Para efeito de acordo de nível de serviço, a contagem terá seu início no momento em que o chamado ultrapassar o tempo determinado no campo Data de Pendência.
- Pendente Equipe Produção ANS (customizado, tipo Lembrete de Pendente\*): Estado do tipo lembrete de pendente criado para informar as partes interessadas que um chamado está paralisado, pois necessita de execução de atividade da equipe de Produção de Sistemas para posterior continuidade do chamado. Para efeito de acordo de nível de serviço, a contagem terá seu início no momento em que o chamado ultrapassar o tempo determinado no campo Data de Pendência.
- Pendente Equipe Rede ANS (customizado, tipo Lembrete de Pendente\*): Estado do tipo lembrete de pendente criado para informar as partes interessadas que um chamado está paralisado, pois necessita de execução de atividade da equipe de Administração de Redes para posterior continuidade do chamado. Para efeito de acordo de nível de serviço, a contagem terá seu início no momento em que o chamado ultrapassar o tempo determinado no campo Data de Pendência.
- Pendente Equipe Segurança ANS (customizado, tipo Lembrete de Pendente\*): Estado do tipo lembrete de pendente criado para informar as partes interessadas que um chamado está paralisado, pois necessita de execução de atividade da equipe de Segurança da Informação para posterior continuidade do chamado. Para efeito de acordo de nível de serviço, a contagem terá seu início no momento em que o chamado ultrapassar o tempo determinado no campo Data de Pendência.
- Pendente Equipe Sistemas ANS (customizado, tipo Lembrete de Pendente\*): Estado do tipo lembrete de pendente criado para informar as partes interessadas que um chamado está paralisado, pois necessita de execução de atividade da equipe de Sustentação de Sistemas para posterior continuidade do chamado. Para efeito de acordo de nível de serviço, a contagem terá seu início no momento em que o chamado ultrapassar o tempo determinado no campo Data de Pendência.
- Pendente Equipe Suporte ANS (customizado, tipo Lembrete de Pendente\*): Estado do tipo lembrete de pendente criado para informar as partes interessadas que um chamado está paralisado, pois necessita de execução de atividade da equipe de Suporte Técnico ao Usuário para posterior continuidade do chamado. Para efeito de acordo de nível de serviço, a contagem terá seu início no momento em que o chamado ultrapassar o tempo determinado no campo Data de Pendência.
- Pendente de Fornecedores Externos (customizado, tipo Lembrete de Pendente\*): Estado criado para indicar às partes interessadas que um chamado está paralisado, pois há necessidade de execução de atividades de fornecedores externos para progresso na execução do chamado. Como exemplo, temos a Fábrica de Software, Empresa de Qualidade, Métrica ou quaisquer outras contratadas/terceirizadas a serviço da TI/ANS. Para efeito de acordo de nível de serviço, a contagem terá seu início no momento em que o chamado ultrapassar o tempo determinado no campo Data de Pendência.

- **Pendente do Usuário (customizado, tipo Lembrete de Pendente\*)**: Estado criado para indicar às partes interessadas que um chamado está paralisado, pois há necessidade de esclarecimento de dúvidas ou envio de informações complementares por parte do usuário ou solicitante, para progresso do chamado. Para efeito de acordo de nível de serviço, a contagem terá seu início no momento em que o chamado ultrapassar o tempo determinado no campo Data de Pendência.
- **Pendente de Gestão de Mudanças (customizado, tipo Lembrete de Pendente\*)**: Estado para indicar que entrou no fluxo de Gerenciamento de Mudanças (COSIT). Após esta situação o chamado voltará para “Em execução”, podendo então ser fechado ou precisar de alguma intervenção da equipe para solucionar os problemas oriundos da Mudança (seja uma possível correção, ajuste ou até os procedimentos para fechamento do chamado)
- **Fechado a Pedido do Usuário (customizado, tipo Fechado Sem Êxito\*\*)**: Estado do tipo fechado para informar as partes interessadas que um chamado foi fechado após usuário solicitante informar que chamado não tem mais necessidade de ser executado pelo analista proprietário. Segundo configuração da ANS, esses chamados não podem ser reabertos.

\*\*Fechado sem êxito - estado final de chamados que não foram resolvidos com êxito ou que não foram sequer resolvidos. Segundo configuração da ANS, esses chamados não podem ser reabertos.

- **Fechado Por Falta de Informação na Solicitação (customizado, tipo Fechado Sem Êxito\*\*)**: Estado criado para indicar às partes interessadas que um chamado foi fechado após o analista avaliar o chamado, possuir dúvidas e não conseguir *feedback* do usuário solicitante. Segundo configuração da ANS, esses chamados não podem ser reabertos.
- **Fechado com solução de contorno**: O analista deve escolher este estado quando souber que o chamado foi encerrado com uma solução não definitiva, ou seja, não resolvemos a raiz do problema. Este estado também é conhecido como Solução Paliativa.
- **Resolvido (customizado, tipo Lembrete de Pendente\*)**: Estado do tipo lembrete de pendente criado para informar as partes interessadas que um chamado foi solucionado. O chamado ficará neste estado durante 3 dias e durante este período o usuário solicitante poderá realizar a reabertura do chamado caso a solução não tenha atendido suas expectativas, caso o solicitante não reabra o chamado, automaticamente o estado será alterado para o estado Fechado com êxito, impossibilitando assim a reabertura do chamado.
- **Fechado (customizado, tipo Fechado com êxito\*\*\*)**: Estado final de chamados que foram executados com sucesso pelos analistas, não podem mais ser reabertos.

\*\*Fechado com êxito - estado final de chamados que foram resolvidos com êxito pelos analistas.

### 3. Operação e Procedimentos

---

#### 3.1. Início dos Serviços – Abertura dos chamados.

A máquina de estado tem seu início no momento em que um usuário solicitante realizar a abertura de um chamado. Atualmente existem duas formas de um solicitante realizar a abertura de um chamado para uma das equipes da COSIT:

3.1.1. Acessando a tela de cliente do OTRS-ITSM no endereço <http://otrs2/otrs/customer.pl>

3.1.2. Enviando uma mensagem de e-mail para uma das contas corporativas descritas abaixo:

- [bd@ans.gov.br](mailto:bd@ans.gov.br) – Equipe de Banco de Dados;
- [producao@ans.gov.br](mailto:producao@ans.gov.br) – Equipe de Produção de Sistemas;
- [redes@ans.gov.br](mailto:redes@ans.gov.br) – Equipe de Administração de Redes;
- [seguranca.informacao@ans.gov.br](mailto:seguranca.informacao@ans.gov.br) – Equipe de Segurança da Informação;
- [suporte@ans.gov.br](mailto:suporte@ans.gov.br) – Equipe de Suporte Técnico RJ e NURAFS (com exceção para os estados de SP e DF);
- [suporte.df@ans.gov.br](mailto:suporte.df@ans.gov.br) – Suporte Técnico DF;
- [suporte.sp@ans.gov.br](mailto:suporte.sp@ans.gov.br) – Suporte Técnico SP;
- [governanca.ti@ans.gov.br](mailto:governanca.ti@ans.gov.br) - Sustentação à Projetos e Processos Internos de TI.

## 3.2. Serviços e Prazos de Atendimento

3.2.1. Os serviços prestados na Sustentação de Infraestrutura de TI são listados abaixo, com os prazos de atendimento correspondentes.

### 3.2.2. Serviços de Sustentação de Infraestrutura de TI

SERVIÇO	SLA - TEMPO SOLUÇÃO (Horas)	SLA - TEMPO SOLUÇÃO (MINUTOS)
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDOR::- SISTEMAS::Instalação	[INFRA] MUITO ALTA - 24H	1440
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDOR::- SISTEMAS::Configuração	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDOR::- SISTEMAS::Desinstalação	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDOR::- JAVA::Atualizar Biblioteca	[INFRA] MUITO ALTA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDOR::- ASP::Atualizar Biblioteca	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::Configurar	[INFRA] MUITO ALTA - 24H	1440
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::Tunning	[INFRA] MUITO ALTA - 24H	1440
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::- SISTEMAS_HOM::Disponibilizar Logs	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::- SISTEMAS_PRD::Disponibilizar Logs	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::- MIGRAR DEV PARA HOM::Migrar Ambiente	[INFRA] MÉDIA - 24H	1440
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::- AMBIENTE DEV::Disponibilizar Ambiente	[INFRA] ALTA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::- AMBIENTE HOM::Preparar Ambiente	[INFRA] ALTA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- WINDOWS::Tunning	[INFRA] MUITO ALTA - 24H	1440
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- WINDOWS::Configurar	[INFRA] MUITO ALTA - 24H	1440
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX::Tunning	[INFRA] MUITO ALTA - 24H	1440

[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX::Configurar	[INFRA] MUITO ALTA - 24H	1440
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- WINDOWS::Restart de Serviço	[INFRA] MUITO ALTA - 8H	480
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX::Restart de Serviço	[INFRA] MUITO ALTA - 8H	480
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- WINDOWS::Alterar Job / Script / Scheduler	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- WINDOWS::Ativação Job / Script / Scheduler	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- WINDOWS::Cancelamento Job / Script / Scheduler em Execução	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- WINDOWS::Criar Job / Script / Scheduler	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- WINDOWS::Excluir Job / Script / Scheduler	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- WINDOWS::Executar Job	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- WINDOWS::Falha Job / Script / Scheduler em Produção	[INFRA] MUITO ALTA - 8H	480
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- WINDOWS::Falha Job Crítico em Produção	[INFRA] MUITO ALTA - 8H	480
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- WINDOWS::Reprocessamento Job / Script / Scheduler	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- WINDOWS::Restartar Job / Script / Scheduler para Job que sofreu interrupção (ABEND)	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- WINDOWS::Solicitação de Envio/Recepção de Arquivos	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- WINDOWS::Suspend Job / Script / Scheduler	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX::Alterar Job / Script / Scheduler	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX::Ativação Job / Script / Scheduler	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX::Cancelamento de Job / Script / Scheduler em Execução	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX::Criar Job / Script / Scheduler	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX::Excluir Job / Script / Scheduler	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX::Executar Job	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX::Falha Job / Script / Scheduler em Produção	[INFRA] MUITO ALTA - 8H	480
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX::Falha no Job Crítico em Produção	[INFRA] MUITO ALTA - 8H	480
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX::Reprocessamento Job / Script / Scheduler	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX::Restartar Job / Script / Scheduler para Job que sofreu interrupção (ABEND)	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX::Solicitação de Envio/Recepção de Arquivos	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX::Suspend Job / Script / Scheduler	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMAS::Restart de Serviço	[INFRA] MUITO ALTA - 8H	480
[PRODUCAO]::* SOFTWARES CORPORATIVOS::+ SISTEMAS::- CANAL ANS::Alterar Arquivos	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[PRODUCAO]::* SOFTWARES CORPORATIVOS::+ SISTEMAS::- CANAL ANS::Alterar Fila de Processamento	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[PRODUCAO]::* SOFTWARES CORPORATIVOS::+ SISTEMAS::- CANAL ANS::Disponibilizar Arquivos	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[PRODUCAO]::* SOFTWARES CORPORATIVOS::+ SISTEMAS::- CANAL ANS::Excluir Arquivos	[INFRA] MÉDIA - 8H	480



[PRODUCAO]::* SOFTWARES CORPORATIVOS::+ SISTEMAS::- CANAL ANS::Gerar Contra-Prova	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[PRODUCAO]::* SOFTWARES CORPORATIVOS::+ SISTEMAS::- CANAL ANS::Implantar Arquivos	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[PRODUCAO]::* SOFTWARES CORPORATIVOS::+ SISTEMAS::- SIF::Falha	[INFRA] MUITO ALTA - 8H	480
[PRODUCAO]::* SOFTWARES CORPORATIVOS::+ SISTEMAS::- SIF::Dúvida	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[PRODUCAO]::* SOFTWARES CORPORATIVOS::+ SISTEMAS::- SISCOEN::Criar Nova Senha	[INFRA] MUITO ALTA - 8H	480
[PRODUCAO]::* SOFTWARES CORPORATIVOS::+ SISTEMAS::- SISCOEN::Reset de Senha	[INFRA] MUITO ALTA - 8H	480
[PRODUCAO]::* SOFTWARES CORPORATIVOS::+ SISTEMAS::- SISCOEN::Desbloqueio de Senha	[INFRA] MUITO ALTA - 8H	480
[PRODUCAO]::* SOFTWARES CORPORATIVOS::+ SISTEMAS::- SUBVERSION (SVN)::Criar usuário	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[PRODUCAO]::* SOFTWARES CORPORATIVOS::+ SISTEMAS::- SUBVERSION (SVN)::Reset de Senha	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[PRODUCAO]::* SOFTWARES CORPORATIVOS::+ SISTEMAS::- SUBVERSION (SVN)::Desbloqueio de Senha	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[PRODUCAO]::* SOFTWARES CORPORATIVOS::+ SISTEMAS::- SUBVERSION (SVN)::Criar Grupo	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[PRODUCAO]::* SOFTWARES CORPORATIVOS::+ SISTEMAS::- SUBVERSION (SVN)::Excluir Grupo	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[PRODUCAO]::* SOFTWARES CORPORATIVOS::+ SISTEMAS::- SUBVERSION (SVN)::Alterar Grupo	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[PRODUCAO]::* SOFTWARES CORPORATIVOS::+ SISTEMAS::- SUBVERSION (SVN)::Criar Pasta	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[PRODUCAO]::* SOFTWARES CORPORATIVOS::+ SISTEMAS::- SUBVERSION (SVN)::Excluir Pasta	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[PRODUCAO]::* SOFTWARES CORPORATIVOS::+ SISTEMAS::- SUBVERSION (SVN)::Alterar Pasta	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX_HOM::Liberação de Acesso a Pasta - Sistemas	[INFRA] ALTA - 8H	480
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX_HOM::Liberação de Acesso a Pasta - Sistemas	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX_PRD::Liberação de Acesso a Pasta - Sistemas	[INFRA] ALTA - 8H	480
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX_PRD::Liberação de Acesso a Pasta - Sistemas	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX_DEV::Compartilhar Diretório - Sistemas	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX_DEV::Criar Nova Pasta - Sistemas	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX_DEV::Liberação de Acesso a Pasta - Sistemas	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX_HOM::Criar Nova Pasta - Sistemas	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX_PRD::Criar Nova Pasta - Sistemas	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX_HOM::Compartilhar Diretório - Sistemas	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX_PRD::Compartilhar Diretório - Sistemas	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[PRODUCAO]::* INFORMAÇÃO::Gerar Senha TXT Operadoras	[INFRA] ALTA - 16H	960
[PRODUCAO]::* RESPOSTA PROCESSUAL	[INFRA] ALTA - 4H	240
[PRODUCAO]::* SOFTWARES CORPORATIVOS::+ SISTEMAS::- SUBVERSION (SVN)::Alterar Permissão	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMAS::Deploy	[INFRA] BAIXA - 2H	120
[PRODUCAO]::* INFORMAÇÃO::Solicitação	[INFRA] BAIXA - 2H	120
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- WINDOWS::Stop de Serviço	[INFRA] MUITO ALTA - 8H	480
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- WINDOWS::Start de Serviço	[INFRA] MUITO ALTA - 8H	480

[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX::Stop de Serviço	[INFRA] MUITO ALTA - 8H	480
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX::Start de Serviço	[INFRA] MUITO ALTA - 8H	480
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMAS::Stop de Serviço	[INFRA] MUITO ALTA - 8H	480
[PRODUCAO]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMAS::Start de Serviço	[INFRA] MUITO ALTA - 8H	480
SERVIÇO	SLA - TEMPO SOLUÇÃO (Horas)	SLA - TEMPO SOLUÇÃO (MINUTOS)
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ ARMAZENAMENTO::- STORAGE::Executar / Alterar / Suspende Temporariamente Host	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ BACKUP::- RESTORE::Executar Restore	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ BACKUP::- HOST::Falha no Backup	[INFRA] MÉDIA - 6H	360
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ BACKUP::- HOST::Falha no Backup Não Iniciado no Horário	[INFRA] MÉDIA - 6H	360
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ BACKUP::- RESTORE::Recuperação de Dados de File Server	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ BACKUP::- RESTORE::Restaurar Correio	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ BACKUP::- RESTORE::Restaurar Outras Aplicações	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ BACKUP::- RESTORE::Restaurar Servidor de Arquivos (FILESERVER)	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ BACKUP::- HOST::Executar Backup Extra	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ REDE::- LINK::Indisponível	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ REDE::- LINK::Performance	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO CORREIO::- EMAIL::Cancelamento de Email	[INFRA] MUITO BAIXA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO CORREIO::- EMAIL INSTITUCIONAL::Cancelamento de Email	[INFRA] MUITO BAIXA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO CORREIO::- EMAIL / LOGIN::Cancelamento de Email / Login	[INFRA] MUITO BAIXA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO CORREIO::- EMAIL::Criação de Email	[INFRA] MUITO BAIXA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO CORREIO::- EMAIL INSTITUCIONAL::Criação de Email	[INFRA] MUITO BAIXA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO CORREIO::- EMAIL::Falha no envio de email para todos os usuários	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO CORREIO::- EMAIL::Falha no Envio de Email para Único Usuário	[INFRA] BAIXA - 6H	360
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO CORREIO::- EMAIL::Falha no Recebimento de Email Para Todos Usuários	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO CORREIO::- EMAIL::Falha no Recebimento de Email Para Único Usuário	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO CORREIO::- EMAIL::Relatório de Email	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO CORREIO::- EMAIL::Liberação de Email - Whitelist	[INFRA] MÉDIA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO INTERNET::- INTERNET::Aumento de Cota	[INFRA] MÉDIA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO INTERNET::- INTERNET::Download Devido a Cota do Usuário	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO INTERNET::- SITE::Bloqueio	[INFRA] MÉDIA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO INTERNET::- SITE::Liberação de Site / URL	[INFRA] MÉDIA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO INTERNET::- INTERNET::Falha no Acesso a Internet	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO INTERNET::- PROXY::Falha no Proxy	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO INTERNET::- INTERNET::Relatório de Internet	[INFRA] MÉDIA - 2H	120



[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO INTERNET::- PROXY::Relatório de Proxy	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- LOGIN::Cancelamento de Login	[INFRA] MUITO BAIXA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- LOGIN::Criação de Login	[INFRA] MUITO BAIXA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- LOGIN / EMAIL::Criação de Login / Email	[INFRA] MUITO BAIXA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- VPN::Adição de Tunel de VPN	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- HOST / SERVIÇO::Alta Utilização de Host / Serviço	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- PORTA / IP::Alta Utilização de Porta	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- ZONA / DOMÍNIO::Alterar Entrada na Zona / Domínio	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- FIREWALL::Alterar Regra de Firewall	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- FIREWALL::Alterar Rota	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- VPN::Alterar Tunel VPN	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- VPN::Alterar Usuario de VPN	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- DNS::Alterar Zona no DNS (Domínio)	[INFRA] MÉDIA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- DNS::Alterar Zona Reversa no DNS (Domínio)	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- SPAM::Bloqueio	[INFRA] MÉDIA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- SWITCH::Configurar Porta	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- VPN::Criar Tunel VPN	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- VPN::Criar Usuário de VPN	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- DNS::Criar Zona no DNS (Domínio)	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- DNS::Criar Zona Reversa no DNS (Domínio)	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- SWITCH::Desativação de Porta	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- REGRA::Inclusão de IP ou Rede em Regra Existente	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- FIREWALL::Inclusão de Regra de Firewall	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- FIREWALL::Inclusão de Regra de NAT em Firewall	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- ACESSO::Indisponibilidade de Acesso	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- CONFIGURAÇÃO::Informação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- ACESSO::Lentidão de Acesso	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- ACESSO::Lentidão para Alguns Hosts / Usuários	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- ACESSO::Lentidão de Acesso Para Todos os Hosts / Usuários	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- ACESSO::Lentidão de Acesso a Um Host / Usuário	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- DOMÍNIO::Liberação de Domínio - WHITELIST	[INFRA] MÉDIA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- VPN::Falha no VPN Client To Gateway	[INFRA] MÉDIA - 4H	240

[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- ANTISPAM::Relatório de AntiSpam	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- FIREWALL::Relatório de Firewall	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- LINK::Relatório de Link	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- FIREWALL::Remover Regra de Firewall	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- FIREWALL::Remover Rota em Firewall	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- VPN::Remover Tunel VPN	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- VPN::Remover Usuário de VPN	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- VLAN::Remover	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- DNS::Remover Zona no DNS (Domínio)	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- DNS::Remover Zona Reversa no DNS (Domínio)	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- VPN::Reset de Senha de Usuário VPN	[INFRA] MÉDIA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::- SWITCH::Taxa de Erro em Porta	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::Instalação de Sistema Operacional	[INFRA] MÉDIA - 16H	960
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::- APLICAÇÕES / INTERFACES::Aplicação de Patch	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::- APLICAÇÕES / INTERFACES::Criação de Shares / Direitos	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::- SISTEMAS::Falha	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::- APLICAÇÕES / INTERFACES::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::- APLICAÇÕES / INTERFACES::Instalação de Aplicações	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::- APLICAÇÕES / INTERFACES::Reinicialização	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::- BACKUP::Aplicação de Patch	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::- BACKUP::Criação de Shares / Direitos	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::- BACKUP::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::- BACKUP::Instalação de Aplicações	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::- BACKUP::Reinicialização	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::- VMWARE::Aplicação de Patch	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::- VMWARE::Criação de Shares / Direitos	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::- VMWARE::Falha	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::- VMWARE::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::- VMWARE::Instalação de Aplicações	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::- VMWARE::Reinicialização	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX::Acesso a Pasta	[INFRA] MÉDIA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX::Criar Nova Pasta no FileServer	[INFRA] MÉDIA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::- LINUX::Alocar / Remover Volumes de Disco	[INFRA] MÉDIA - 8H	480

[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: LINUX::Alocar Servidor Virtual	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: LINUX::Aumentar FileSystem	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: LINUX::Cancelar Processo de SO	[INFRA] BAIXA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: LINUX::Criar FileSystem	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: LINUX::Indisponibilidade de FileServer	[INFRA] ALTA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: LINUX::Indisponibilidade no Ambiente de Homologação	[INFRA] MÉDIA - 6H	360
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: LINUX::Indisponibilidade no Ambiente de Produção	[INFRA] ALTA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: LINUX::Lentidão de FileServer	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: LINUX::Lentidão de Sistema no Ambiente de Homologação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: LINUX::Lentidão de Sistema no Ambiente de Produção	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: LINUX::Remover FileSystem	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: LINUX::Restart de Serviço	[INFRA] MÉDIA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: WINDOWS::Acesso a Pasta	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: WINDOWS::Criar Nova Pasta no FileServer	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: WINDOWS::Cancelamento de Acesso a Pasta	[INFRA] MÉDIA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: WINDOWS::Alterar Entrada no DNS	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: WINDOWS::Alterar Nome de Pasta do FileServer	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: WINDOWS::Alterar Zona no DNS (Domínio)	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: WINDOWS::Alterar Zona Reversa no DNS (Domínio)	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: WINDOWS::Configurar Terminal Services	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: WINDOWS::Criar Entrada no DNS	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: WINDOWS::Criar Escopo DHCP	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: WINDOWS::Criar Reservation DHCP	[INFRA] MÉDIA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: WINDOWS::Criar Schedule Task	[INFRA] MÉDIA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: WINDOWS::Criar Zona no DNS (Domínio)	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: WINDOWS::Criar Zona Reversa no DNS (Domínio)	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: WINDOWS::Espaço Insuficiente no Drive	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL:: WINDOWS::Extrair Relatório	[INFRA] MÉDIA - 4H	240

[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::-- WINDOWS::Inclusão de Licenças	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::-- WINDOWS::Indisponibilidade do Ambiente de Homologação	[INFRA] MÉDIA - 6H	360
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::-- WINDOWS::Indisponibilidade do Ambiente de Produção	[INFRA] ALTA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::-- WINDOWS::Lentidão de Acesso da Aplicação (Tempo Logon)	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::-- WINDOWS::Lentidão no Ambiente de Homologação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::-- WINDOWS::Lentidão no Ambiente de Produção	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::-- WINDOWS::Falha no Schedule Task	[INFRA] MÉDIA - 6H	360
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::-- WINDOWS::Falha no DHCP	[INFRA] MUITO ALTA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::-- WINDOWS::Falha no DNS	[INFRA] MUITO ALTA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::-- WINDOWS::Remover Zona no DNS (Domínio)	[INFRA] MÉDIA - 8H	480
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::-- WINDOWS::Remover Zona Reversa no DNS (Domínio)	[INFRA] ALTA - 16H	960
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::-- WINDOWS::Remover Zona Reversa no DNS (Domínio)	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::-- WINDOWS::Restart de Serviço	[INFRA] ALTA - 16H	960
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SISTEMA OPERACIONAL::-- WINDOWS::Vírus	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ VIRTUALIZAÇÃO::-- MÁQUINA VIRTUAL::Criar	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ VIRTUALIZAÇÃO::-- MÁQUINA VIRTUAL::Configurar	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ VIRTUALIZAÇÃO::-- MÁQUINA VIRTUAL::Remover	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ VIRTUALIZAÇÃO::-- MÁQUINA VIRTUAL::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::-- LOGIN::Reset de Senha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO CORREIO::-- EMAIL::Forward	[INFRA] BAIXA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::-- ARQUIVOS::Alteração	[INFRA] BAIXA - 2H	120
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::-- ARQUIVOS::Disponibilizar	[INFRA] ALTA - 16H	960
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::-- ARQUIVOS::Envio	[INFRA] ALTA - 16H	960
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIÇO REDE::-- ARQUIVOS::Recebimento	[INFRA] ALTA - 16H	960
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::-- DISCO::Verificar	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::-- DISCO::Dimensionar	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[REDE]::* INFRAESTRUTURA::+ SERVIDORES::-- DISCO::Redimensionar	[INFRA] BAIXA - 4H	240
SERVIÇO	SLA - TEMPO SOLUÇÃO (Horas)	SLA - TEMPO SOLUÇÃO (MINUTOS)
[SUPORTE]	[SIS] MANUTENÇÃO EMERG - 160 HR	9600
[SUPORTE]::* ACESSO::+ AD::-- LOGIN DE REDE::Desbloquear	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* ACESSO::+ AD::-- LOGIN DE REDE::Reset	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* HARDWARE::+ DATASHOW::Empréstimo	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* HARDWARE::+ DESKTOP::Entrega	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* HARDWARE::+ DESKTOP::-- BATERIA::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240

[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- BATERIA::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- CABO DE REDE::Cabo Desconectado	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- MOUSE::Cabo Desconectado	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- CABO DE FORÇA::Cabo Desconectado	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- UNIDADE DE CD/DVD::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- UNIDADE DE CD/DVD::Não Grava	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- UNIDADE DE CD/DVD::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- MONITOR::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- MONITOR::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- MONITOR::Configuração	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- MOUSE::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- MOUSE::Substituição	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- MOUSE::Substituição	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- TECLADO::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- TECLADO::Falha	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- FONTE::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- FONTE::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- FONTE::Substituição	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- HD::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- HD::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- HD::Substituição	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- MEMÓRIA::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- MEMÓRIA::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- MEMÓRIA::Substituição	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- PLACA MÃE::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- PLACA MÃE::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- PLACA MÃE::Substituição	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- USB::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP::Empréstimo	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP::Empréstimo	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP::Não Liga	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP::Lento	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP::Travando	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- MONITOR::Tela Pequena	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- MONITOR::Fazendo Barulho	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- MONITOR::Não Liga	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- MONITOR::Sem Cor da Imagem	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- MONITOR::Substituição	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- TECLADO::Cabo Desconectado	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- TECLADO::Tecla Mau Funcionamento	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ DESKTOP:- TECLADO::Substituição	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* HARDWARE::+ IMPRESSORA::Não Liga	[INFRA] BAIXA - 4H	240

[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ IMPRESSORA::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ IMPRESSORA::Desinstalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ IMPRESSORA::Papel Atolado	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ IMPRESSORA::Falha	[INFRA] ALTA - 16H	960
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ IMPRESSORA::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ IMPRESSORA::Troca de Tonner - Orientação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::Entrega	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- BATERIA::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- BATERIA::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- CABO DE REDE::Cabo Desconectado	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- MOUSE::Cabo Desconectado	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- CABO DE FORÇA::Cabo Desconectado	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- UNIDADE DE CD/DVD::Mau Funcionamento	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- UNIDADE DE CD/DVD::Não Grava	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- MOUSE::Substituição	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- TECLADO::Falha	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- FONTE::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- FONTE::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- FONTE::Substituição	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- HD::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- HD::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- HD::Substituição	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- MEMÓRIA::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- MEMÓRIA::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- MEMÓRIA::Substituição	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- PLACA MÃE::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- PLACA MÃE::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- PLACA DE REDE::Substituição	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- USB::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- TOUCHPAD::Configuração	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- WIRELESS::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- WIRELESS::Configuração	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- Empréstimo	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- Lento	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- Travando	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- MOUSE::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- Não Liga	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ NOTEBOOK::- TOUCHPAD::Falha	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ REDE::- PONTO DE REDE::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ REDE::- CABO DE REDE::Solicitação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:*: HARDWARE::+ SCANNER::Cabo Desconectado	[INFRA] BAIXA - 4H	240

[SUPORTE]::* HARDWARE::+ SCANNER::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* HARDWARE::+ SCANNER::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* HARDWARE::+ SCANNER::Não Acende	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]::* HARDWARE::+ SCANNER::Configuração	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* HARDWARE::+ SERVIÇO DE REDE::REDE::Indisponível	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::ARA::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::ARPS / OPERADORAS (RPS)::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::CADIN::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::CADOP::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::CANAL-ANS / PTA::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::CDOC / DIOPE::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::CDOC / PROGE::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::DIOPS / ANS::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::DIOPS / CARGAS NOTURNAS::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::DIOPS / OPER::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::DLP / ANS::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::FIP / SAPIEMS::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::INFORMA::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::NTRP::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::PIAC::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::REAJUSTE::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::ROL::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::RPC / OPERADORA::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::RPS / CORPORATIVO::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::SCDA::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::SCI::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::SCPA / OPERADORA (RPS)::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::SCPJ::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::SGR::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::SIAR::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::SIB::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::SICON::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::SIF::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::SIGC::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::SIP / ANS::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::SIPAR::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::SIPER::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::SISACOMP::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::WEB_SGR::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::FAGP::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::SAGA::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::SDCOL::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240



[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: PRJ::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: SHIATSU::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: SIADI::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: SIEPI::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: SAIT::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: SAS::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: SAP::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: REMAT::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: SCOL::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: ANS WIKI::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: CETIQ WEB::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: RELATORIO DE CONSULTA INTERNA::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: RELATORIO DE CONSULTAS PUBLICAS::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: ANS TABNET::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: REGISTRO DE QUALIFICAÇÃO FUNCIONAL::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: CONSULTA PÚBLICA DO ROL::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: EMISSÃO DE GRU::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: LIGHTBASE::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: CATÁLOGO ONLINE::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: AGENDAMENTO::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: AGENDA ANS::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: FOLHA DE PONTO SERVIDORES::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: RECADASTRAMENTO DE SERVIDORES::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: INFORMAÇÕES CADASTRAIS::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: LISTA DE FUNCIONÁRIOS::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: LISTA DE FUNCIONÁRIOS::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: LISTA DE FUNCIONÁRIOS::Falha	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: BIBLIOTECA::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: BIBLIOTECA::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS:: BIBLIOTECA::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ ANTIVÍRUS:: MCAFEE::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ BANCO DE DADOS:: BDE::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ BANCO DE DADOS:: BDE::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ BANCO DE DADOS:: DEV6I::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ BANCO DE DADOS:: DEV6I::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ BANCO DE DADOS:: ORACLE10G::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ BANCO DE DADOS:: ORACLE10G::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240



[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ BANCO DE DADOS:- ORACLE11G::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ BANCO DE DADOS:- ORACLE11G::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ BANCO DE DADOS:- ORACLE9I::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ BANCO DE DADOS:- ORACLE9I::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ BANCO DE DADOS:- PROVIDER ORACLE::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ BANCO DE DADOS:- PROVIDER ORACLE::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ BANCO DE DADOS:- TOAD::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ BANCO DE DADOS:- TOAD::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ COMPACTADORES:- BRAZIP::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ COMPACTADORES:- BRAZIP::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ CONVERSORES:- OFFICE 2007::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ CONVERSORES:- OFFICE 2007::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ CONVERSORES:- PDF CREATOR::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ CONVERSORES:- PDF CREATOR::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ CONVERSORES:- PRIMO PDF::Falha	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ CONVERSORES:- PRIMO PDF::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ CORREIO ELETRÔNICO:- BACKUP::Backup de Email	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ CORREIO ELETRÔNICO:- CONFIGURAÇÃO DE CONTA::Configurar Assinatura de Email	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ CORREIO ELETRÔNICO:- CONFIGURAÇÃO DE CONTA::Configurar Email	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ CORREIO ELETRÔNICO:- CONFIGURAÇÃO DE CONTA::Configurar Login	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ CORREIO ELETRÔNICO:- CONFIGURAÇÃO DE CONTA::Configurar Login	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ CORREIO ELETRÔNICO:- CONFIGURAÇÃO DE CONTA::Configurar Login e Email	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ CORREIO ELETRÔNICO:- CONFIGURAÇÃO DE CONTA::Dúvida	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ DADOS DO USUÁRIO:- TRANSFERÊNCIA DE DADOS::Importar Backup	[INFRA] ALTA - 16H	960
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ DADOS DO USUÁRIO:- TRANSFERÊNCIA DE DADOS::Configuração de Email	[INFRA] ALTA - 16H	960
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ DICIONÁRIO:- AURÉLIO::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ DICIONÁRIO:- AURÉLIO::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO:- GANTT PROJECT::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO:- GANTT PROJECT::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO:- OFFICE 2000::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO:- OFFICE 2000::Falha	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO:- OFFICE 2000::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO:- LIBREOFFICE::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO:- LIBREOFFICE::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]:* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO:- LIBREOFFICE::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240

[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- ADOBE ACROBAT::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- ADOBE ACROBAT::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- ADOBE ACROBAT::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- EXCEL::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- EXCEL::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- EXCEL::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- IRFANVIEW::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- IRFANVIEW::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- IRFANVIEW::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- MOZILA THUNDERBIRD::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- MOZILA THUNDERBIRD::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- MOZILA THUNDERBIRD::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- MS - OUTLOOK::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- MS - OUTLOOK::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- MS - OUTLOOK::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- OUTLOOK EXPRESS::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- OUTLOOK EXPRESS::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- OUTLOOK EXPRESS::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- POWER POINT::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- POWER POINT::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- POWER POINT::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- TABWIN::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- TABWIN::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- TABWIN::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- TORTOISESVN::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- TORTOISESVN::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- TORTOISESVN::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- WORD::Instalação	[INFRA] ALTA - 16H	960
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- WORD::Falha	[INFRA] ALTA - 16H	960

[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- WORD::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ GRAVADORES DE DISCO::- ROXIO::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ GRAVADORES DE DISCO::- ROXIO::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ GRAVADORES DE DISCO::- ROXIO::Falha	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ GRAVADORES DE DISCO::- NERO::Falha	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ GRAVADORES DE DISCO::- NERO::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ GRAVADORES DE DISCO::- NERO::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ LIMPADORES E DESINSTALADORES::- CCLEANER::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ LIMPADORES E DESINSTALADORES::- CCLEANER::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ LIMPADORES E DESINSTALADORES::- REVO INSTALLER::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ LIMPADORES E DESINSTALADORES::- REVO INSTALLER::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ NAVEGADORES::- MOZILLA FIREFOX::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ NAVEGADORES::- MOZILLA FIREFOX::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ NAVEGADORES::- GOOGLE CHROME::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ NAVEGADORES::- GOOGLE CHROME::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ NAVEGADORES::- INTERNET EXPLORER::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ NAVEGADORES::- INTERNET EXPLORER::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ PLUGIN::- DIRECTX::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ PLUGIN::- ADOBE FLASH PLAYER::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ PLUGIN::- CADEIA DE CERTIFICADOS::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- FOX IT READER::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- FOX IT READER::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- FOX IT READER::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ PLUGIN::- JAVA RUN TIME::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ PLUGIN::- KLMCODEC::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ PLUGIN::- MICROSOFT SILVERLIGHT::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ PLUGIN::- MÓDULO SEGURANÇA BANCOS::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ REPRODUTORES DE MÍDIA::- QUICK TIME::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ REPRODUTORES DE MÍDIA::- QUICK TIME::Instalação	[INFRA] MÉDIA - 4H	240

[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ REPRODUTORES DE MÍDIA::- QUICK TIME::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ REPRODUTORES DE MÍDIA::- REAL PLAYER::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ REPRODUTORES DE MÍDIA::- REAL PLAYER::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ REPRODUTORES DE MÍDIA::- WINDOWS MEDIA PLAYER::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ REPRODUTORES DE MÍDIA::- WINDOWS MEDIA PLAYER::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ REPRODUTORES DE MÍDIA::- WINAMP::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ REPRODUTORES DE MÍDIA::- WINAMP::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ SISTEMA OPERACIONAL::Ajustar Horário	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ SISTEMA OPERACIONAL::Perda de Arquivos	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ SISTEMA OPERACIONAL::Atualização	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ SISTEMA OPERACIONAL::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ SISTEMA OPERACIONAL::Tela Azul	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ SISTEMA OPERACIONAL::- BACKUP::Backup de Arquivos	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* INFORMAÇÃO::Enviar comunicado	[INFRA] MUITO BAIXA - 2H	120
[SUPORTE]::* ACESSO::+ BANCO DE DADOS::Reset de Senha	[INFRA] BAIXA - 2H	120
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ IMPOSTO DE RENDA	[INFRA] BAIXA - 2H	120
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ MOODLE	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ BIZAGI	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ ASSINADOR DIGITAL	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::- SALA	[INFRA] BAIXA - 2H	120
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ SOPHIA	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ ANTIVÍRUS::- MCAFEE::Varredura	[INFRA] MUITO ALTA - 8H	480
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ SISBACEN	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::- PAF-WEB	[INFRA] BAIXA - 2H	120
[SUPORTE]::* SISTEMAS ANS::+ SISTEMAS::- SEI	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* RELATÓRIOS	[INFRA] MUITO ALTA - 24H	1440
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::OFFICE 365	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::OFFICE 2013	[INFRA] MÉDIA - 4H	240
[SUPORTE]::* VIDEOCONFERÊNCIA::+ SKYPE	[INFRA] ALTA - 8H	480
[SUPORTE]::* VIDEOCONFERÊNCIA::+ OUTROS	[INFRA] ALTA - 8H	480
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ PLUGIN::- TOKEN::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- LYNC::Instalação	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- LYNC::Dúvida	[INFRA] BAIXA - 4H	240
[SUPORTE]::* SOFTWARE::+ FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO::- LYNC::Falha	[INFRA] BAIXA - 4H	240

SERVIÇO	SLA - TEMPO SOLUÇÃO (Horas)	SLA - TEMPO SOLUÇÃO (MINUTOS)
[BD]::* ATUALIZAÇÃO E CARGA DE DADOS::Atualização ADHOC	16H30Min	990
[BD]::* ATUALIZAÇÃO E CARGA DE DADOS::Importação	16H30Min	990
[BD]::* ATUALIZAÇÃO E CARGA DE DADOS::Importação	16H30Min	990
[BD]::* ATUALIZAÇÃO E CARGA DE DADOS::Transporte	16H30Min	990
[BD]::* ATUALIZAÇÃO E CARGA DE DADOS::Transporte	16H30Min	990
[BD]::* MANUTENÇÃO DE ACESSOS::Acessos	2H30Min	150
[BD]::* MANUTENÇÃO DE ACESSOS::Acessos	2H30Min	150
[BD]::* SUPORTE::Tunning	4H30Min	270
[BD]::* SUPORTE::Extração, Transformação e Carga	20H	1200
[BD]::* SUPORTE::Higienização	20H	1200
[BD]::* ATUALIZAÇÃO E CARGA DE DADOS::Exportação	16H30Min	990
[BD]::* ATUALIZAÇÃO E CARGA DE DADOS::Exportação	16H30Min	990
[BD]::* BATIMENTOS::APAC	20H	1200
[BD]::* MANUTENÇÃO DE MODELO DE DADOS::Definição de Objetos	33H	1980
[BD]::* MANUTENÇÃO DE MODELO DE DADOS::Definição de Objetos	33H	1980
[BD]::* BATIMENTOS::AIH	20H	1200
[BD]::* CÓPIA DE SEGURANÇA::Backup	16H30Min	990
[BD]::* CÓPIA DE SEGURANÇA::Backup	16H30Min	990
[BD]::* CÓPIA DE SEGURANÇA::Restore	16H30Min	990
[BD]::* CÓPIA DE SEGURANÇA::Restore	16H30Min	990
[BD]::* DOCUMENTAÇÃO::Especificação Técnica	10H	600
[BD]::* IMPLANTAÇÃO DE BANCO DE DADOS::Implantação	80H	4800
[BD]::* IMPLANTAÇÃO DE BANCO DE DADOS::Implantação	80H	4800
[BD]::* MANIPULAÇÃO DE BANCO DE DADOS::Manipulação	16H30Min	990
[BD]::* MANIPULAÇÃO DE BANCO DE DADOS::Manipulação	16H30Min	990
[BD]::* MANUTENÇÃO DE MODELO DE DADOS::Impressão	3H	180
[BD]::* MANUTENÇÃO DE MODELO DE DADOS::Impressão	3H	180
[BD]::* MANUTENÇÃO DE MODELO DE DADOS::Validação	33H	1980
[BD]::* MANUTENÇÃO DE MODELO DE DADOS::Validação	33H	1980
[BD]::* MANUTENÇÃO DE SESSÃO::Eliminar Sessão	30Min	30
[BD]::* MANUTENÇÃO DE SESSÃO::Acompanhar Sessão (TRACE)	33H	1980
[BD]::* SUPORTE::Suporte	4H30Min	270

### 3.3. Operação do Atendimento

3.3.1. (Estados: Novo/Aberto) Após a abertura do chamado/demanda, o coordenador dos serviços (preposto da contratada) encaminha a demanda para a equipe responsável para a realização da pré-análise.

3.3.2. (Estado: Em análise) O analista proprietário do chamado/demanda tem o prazo de 8 horas úteis para a execução da pré-análise, classificando o serviço de acordo com a lista do item 3.2 acima e selecionando o SLA correspondente, quando houver. É realizada uma estimativa para início de atendimento, conforme as demandas já existentes na fila de atendimento, e encaminha uma notificação ao usuário solicitante com esta previsão.

3.3.3. (Aguardando Execução) Corresponde à fila de espera de atendimento da sustentação.

3.3.4. (Em execução) O chamado que está sendo executado pelo analista deverá estar no estado Em execução. A contagem do prazo de execução constante na lista do item 3.2 utilizará o período de tempo do chamado neste estado.

3.3.5. (Em homologação) Os chamados/demandas que puderem ser colocados para avaliação do usuário solicitante antes da alteração efetiva em produção, deverá ser encaminhado para este estado com uma notificação ao usuário do tempo estimado para que ele efetue a validação/homologação.

3.3.6. (Pendente Usuário/Pendente Equipe BD/Pendente Equipe Produção/Pendente Equipe Redes/Pendente Equipe Suporte/Pendente Equipe Segurança/ Pendente de Fornecedores Externos/Pendente de Gestão de Mudanças). Nestes estados, a contagem do prazo de execução do chamado é interrompida. O analista deverá estar atento à Data de Pendência estabelecida, pois o chamado voltará para uma nova ação sua.

3.3.7. Para efeito de gestão de execução de demandas, o prazo de execução da demanda é contado através do tempo de execução da demanda nos estados Novo, Aberto, Em análise e Em execução. Este valor é comparado à respectiva SLA do chamado + 8 hr (pre-analise), para definir o atraso ou não do chamado.

#### 3.4. Fechamento do Chamado

3.4.1. O chamado pode ser fechado de três maneiras: Fechado a Pedido do Usuário, Fechado por Falta de Informação ou Fechado com êxito.

3.4.2. O fechamento com êxito é o fechamento que corresponde à execução com sucesso do chamado, ou seja, efetiva execução do serviço solicitado. Este fechamento acontece após o prazo de 3 dias a partir da situação de Resolvido, quando o usuário não solicita a reabertura do chamado.

3.4.2.1. (Resolvido) O analista encaminha para a situação de Resolvido, quando este finaliza o atendimento e executa o chamado. Deve ser encaminhado uma comunicação ao usuário solicitante sobre sua execução e solicitando a verificação.

3.4.2.2. Caso o usuário tenha reclamações sobre a execução, ele poderá realizar a reabertura do chamado. O prazo para a reabertura do chamado é de 3 dias, a partir do fechamento pelo analista responsável. Após este período, uma rotina automática altera a situação para “Fechado com êxito”.

3.4.3. O fechamento a pedido do usuário ocorre quando a demanda não é mais pertinente ou necessária, e o solicitante tenha solicitado ou consentido pelo seu fechamento (sem execução da equipe ou com execução parcial).

3.4.4. O fechamento por falta de informação ocorre quando para execução do chamado é necessário o devido esclarecimento por parte do solicitante, porém este não forneceu os esclarecimentos dentro do prazo acordado/definido pelos analistas (sem execução do chamado).

3.4.5. Nestes tipos de fechamento, não são permitidos a alteração das informações dos chamados (SLA, serviço, proprietário, responsável, Diretoria, Sistema), a exceção da inserção de notas (observações).

### 3.5. Regras de Utilização/Operação da Ferramenta

3.5.1. Sempre usar a mudança de situação/estado, para sinalizar a situação efetiva do chamado, de forma a possibilitar uma verificação e melhorias constante do fluxo de demandas.

3.5.2. Incluir notas internas no chamado de forma a detalhar a execução do chamado, o histórico das atividades, os problemas e erros encontrados, de forma a subsidiar um rastreamento de reincidência de problemas para os outros analistas da equipe.

3.5.3. Deixar o usuário solicitante ciente do andamento do seu chamado, com as notificações disponibilizadas, os prazos estimados para início de sua execução, esclarecendo o procedimento que ele deve adotar para uma possível homologação, com clareza, objetividade e presteza do texto enviado.

3.5.4. Sempre que possível, informar o sistema atendido no campo livre correspondente. As necessidades de inclusão de novos sistemas, deverão ser comunicados pelo preposto à fiscalização técnica, para avaliação e solicitação de inclusão.

3.5.5. Deixar sempre ciente os coordenadores/fiscal requisitante sobre a execução da demanda crítica, previsto em contrato, enviando-os email de início e término de execução do chamado.

3.5.6. Preocupar-se em deixar sempre atualizados os campos parametrizados da ferramenta (sistema, analista proprietário, responsável (quando for pertinente), serviço, SLA, tecnologia, Diretoria atendida, planejada/não planejada, descrição, atualização da situação atual, solicitante e priorização, caso possua).

3.5.7. Não é permitido a abertura de chamados em nome da própria equipe, onde os solicitantes sejam os próprios colaboradores, exceto em casos explicitamente previstos pela COSIT.

3.5.8. Caso seja identificado um serviço ou a necessidade de novos SLAs, encaminhar a sugestão à COSIT, equipe de fiscais e gestores do contrato, para a análise adequada.

Apêndice D

# **Kit Ferramental**

## **Sustentação de Infraestrutura de TI**

**Tecnologia da Informação**  
**Coordenadoria de Segurança e Infraestrutura Tecnológica**

19/06/2017

Atualizado em 19/06/2017

DIGES/GETI/COSIT





## **1. Objetivo**

Este documento tem como objetivo descrever ferramentas mínimas necessárias à execução das atividades relacionadas a este contrato.

## **2. Especificações Técnicas dos Materiais para Execução dos Serviços**

01 - Fornecer 02 (dois) Alicates de Crimpar Rede + 02 (dois) Decapador de Cabos

- Corpo de aço com revestimento termoplástico.
- Executar a inserção das garras de contato do conector RJ-45 macho.
- Permitir a conectorização de conectores RJ-45 macho Categoria 5e e Categoria 6.
- Possuir catraca.
- Possuir decapador.
- Possuir cortador de fio.

02 - Fornecer 02 (dois) Testador de cabo de telefone e de rede RJ11 / RJ45

- Testador de Cabos Digital RJ11, RJ45, USB e BNC.
- Possuir LEDs de indicação: Verificação Straight (direto) e Crossover (cruzado);
- Sem conexão e curto-circuito;
- Indicador de Bateria fraca;
- Aviso sonoro diferenciado;
- Alimentação: Bateria 9V (incluso);
- Medição de continuidade de cabos RJ11, RJ45, USB, BNC;
- Estojo de proteção incluso;

03 – Fornecer conectores de rede RJ45 (Cat5e e cat6), conforme a necessidade.

04 - Fornecer 02 (dois) Kit de Alicates Para Eletrônica

- 1 alicate corte frontal
- 1 alicate 1/2 cana
- 1 alicate 1/2 cana curvo
- 1 alicate corte diagonal
- 1 alicate bico chato
- 1 alicate 1/2 longo

05 – Fornecer 02 (dois) Jogo de Chaves de fenda - Ponta magnetizada:

- Fenda 6 x 38 mm
- Fenda 5 x 75 mm
- Fenda 6 x 100 mm
- Fenda 8 x 150 mm
- Fenda 8 x 150 mm
- Phillips 2 x 38 mm
- Phillips 1 x 75 mm
- Phillips 2 x 100 mm
- Phillips 3 x 150 mm

06 – Fornecer 2 (duas) Chaves de testes de corrente elétrica;

07 – Fornecer 2 (dois) Mini aspirador portátil para manutenção e limpeza de desktop;

08 – Fornecer 2 (dois) Rotuladores Eletrônicos Etiquetadoras

- Fornecer 06 bobinas por ano.

09 - Fornecer 2 (dois) Cases para HD SATA USB

10 - Fornecer 2 (dois) hd externo 1tb