

**MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO**  
Secretaria de Tecnologia da Informação

*Este documento de Boas práticas, Orientações e Vedações tem força normativa legal, estando vinculado à Portaria MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016, na forma de anexo, tendo sido assinado, em sua última versão, pelo Secretário de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão em 22/03/2017 e publicado na mesma data.*

**Boas práticas, vedações e orientações para contratação de Serviços de Suporte e Atendimento em Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC**

As contratações de soluções de serviços de suporte e atendimento em TIC devem observar as orientações e vedações contidas neste documento.

1 Somente fica permitida a adesão à Ata de Registro de Preços, de órgão não participe quando, após o Planejamento conforme disposto no artigo 4º da Instrução Normativa SLTI/MP nº 4, de 11 de setembro de 2014, concluir que:

1.1 O catálogo de serviços for o mesmo do órgão gerenciador da ata a ser aderida; e

1.2 For feito o ajuste nos quantitativos, levando-se em consideração a realidade de cada órgão ou entidade.

Parágrafo único. Ao longo da execução contratual, o catálogo de serviços poderá ser alterado nos termos do que dispõe o art. 65 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, desde que a alteração seja feita por aditivo contratual e que não descaracterize o objeto.

**Do Planejamento da Contratação**

2 A Equipe de Planejamento da Contratação do órgão ou entidade deve realizar Estudo Técnico Preliminar, nos termos do disposto no art. 12 da Instrução Normativa SLTI/MP nº 4, de 2014.

3 Recomenda-se que na fase de planejamento da contratação seja definida de forma clara e objetiva:

- 3.1 A real necessidade do órgão, por meio de um estudo técnico prévio, levando em consideração o histórico de contratações deste órgão e as contratações de órgãos com ambientes operacionais similares;
- 3.2 Consulta à Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (STI/MP) sobre contratações conjuntas ou planejamento conjunto para esse tipo de serviço;
- 3.3 Os papéis e as responsabilidades do gestor e dos fiscais do contrato, o que poderá ser feito na portaria, ou outro instrumento com essas finalidades, que os designa;
- 3.4 Mecanismos de acompanhamento das entregas baseados em métricas objetivas, vinculadas às entregas dos produtos/resultados ou ao atendimento dos níveis de serviços, devendo, dentre outros, prever:
  - 3.4.1 Critérios objetivos de níveis de serviços, baseados em estudos técnicos, para atestar as entregas e a qualidade dos serviços prestados com a participação das áreas envolvidas;
  - 3.4.2 Os indicadores de níveis de serviços, que devem ser facilmente mensuráveis e acompanhados pela Equipe de Fiscalização do contrato;
  - 3.4.3 Indicadores de níveis de serviços tendo por base as necessidades do órgão ou entidade, bem como a estrutura tecnológica e dos recursos humanos disponíveis para gestão contratual, na medida em que estes podem variar. Para cada indicador, obrigatoriamente, devem ser definidos os respectivos valores mínimos aceitáveis;
  - 3.4.4 Aplicação de sanções e glosas, que deve seguir estritamente o disposto no Termo de Referência e ser proporcional ao volume de serviços contratados não prestados ou prestados abaixo dos níveis mínimos aceitáveis de serviços estabelecidos;
  - 3.4.5 Aplicação de sanções relacionadas com metas previamente definidas, com critérios de pontuação e de qualidade, sempre vinculando estas ao descumprimento dos níveis de serviços definidos no Termo de Referência;
  - 3.4.6 Graduação em escalas nas aplicações das sanções para os casos de reincidência de descumprimento dos níveis de serviços;
  - 3.4.7 Apuração de indicadores de controle do percentual de requisições atendidas dentro dos prazos preestabelecidos, de modo a possibilitar o acompanhamento e o monitoramento do desempenho da contratada; e
  - 3.4.8 Metodologia de aferição de indicador que estabeleça a prioridade de atendimento dos serviços, e dentre estes, a resolução do atendimento com base na cronologia de suas solicitações.

- 4 No planejamento da gestão do contrato deve ser considerada, no mínimo, a necessidade de adoção de ferramenta de gerenciamento do serviço, observando:
  - 4.1 A existência e viabilidade de adoção de software livre que atenda às necessidades da área requisitante;
    - 4.1.1 Caso o órgão não possua sistema próprio e a conclusão da análise conforme o item anterior demonstre a inviabilidade de adoção de software livre, é recomendável explicitar que a empresa contratada deverá disponibilizar sistema informatizado para o gerenciamento de chamados e seus atendimentos com possibilidade de parametrização de acordo com as regras estabelecidas para os níveis de serviços constantes do Termo de Referência;
  - 4.2 O software deve ser instalado nas dependências do órgão onde serão prestados os serviços. Caso o fornecedor ofereça infraestrutura em nuvem que disponibilize o mesmo serviço, somente poderá ser aceito mediante declaração que garanta a integridade, disponibilidade e segurança, conforme orientações já estabelecidas no documento de boas práticas, orientações e vedações para contratação de Serviços de Computação em Nuvem, anexo à Portaria nº 20, de 14 de junho de 2016;
  - 4.3 Em ambos os cenários, com relação à administração do software de gestão e atendimento dos chamados, o fornecedor não deve ter a possibilidade de manipulação da base de dados de atendimento e níveis de serviços; e
  - 4.4 A Contratada ao final do contrato deverá fornecer, no prazo estipulado pela Contratante, todas as informações da base de dados gerada durante a gestão desse contrato.
- 5 Recomenda-se aos órgãos que verifiquem a disponibilidade de servidores devidamente capacitados para a fiscalização e gestão dos contratos.

### **Da Gestão do Contrato**

- 6 As Ordens de Serviços - OS devem ser compatíveis com o objeto do contrato e possuir um conteúdo adequado que possibilite seu efetivo controle por parte da contratante.
  - 6.1 Fica vedada a inclusão na OS de serviços não previstos no contrato.
  - 6.2 Devem estar previstos na OS:
    - 6.2.1 A definição clara e objetiva dos serviços demandados;

- 6.2.2 Os volumes de serviços a serem realizados segundo as métricas definidas no contrato;
  - 6.2.3 O cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos;
  - 6.2.4 A identificação dos responsáveis pela solicitação na Área Requisitante do serviço; e
  - 6.2.5 Demais informações necessárias para controle das OS.
- 6.3 No processo de acompanhamento da execução da OS, devem ser considerados, dentre outros:
- 6.3.1 A adequação do serviço prestado com a respectiva OS;
  - 6.3.2 O cumprimento dos prazos previstos no cronograma;
  - 6.3.3 A qualidade do serviço prestado;
  - 6.3.4 A correlação entre os quantitativos de serviços demandados e realizados;
  - 6.3.5 O relatório de prestação de contas, no qual devem constar as justificativas da empresa contratada para as situações pontuais de indisponibilidades de alguns serviços, de modo a possibilitar ao órgão contratante a avaliação da pertinência ou não da aplicação de penalidades;
  - 6.3.6 A identificação de não conformidade com os termos contratuais, no tocante aos aspectos técnicos e de negócio, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do contrato, respectivamente; e
  - 6.3.7 Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do contrato.
- 6.4 Veda-se na aferição dos serviços, o uso de métricas não previstas previamente no contrato.
- 7 No serviço de atendimento a eventos de problemas técnicos, deverá ser acompanhado o percentual de acionamentos solucionados dentro dos níveis e serviços exigidos.
- 8 O Gestor do contrato deve orientar o Ordenador de Despesa para que inclua no campo observação da Nota de Empenho a qual contrato esta se refere para permitir um controle mais efetivo.
- 8.1 O órgão deve abster-se de pagar por serviços não inclusos no contrato;

- 8.2 O valor do pagamento deve se referir ao serviço efetivamente prestado, devendo, em todo caso, serem descontadas as eventuais glosas; e
- 8.3 Os serviços indevidamente pagos devem ter seus valores abatidos quando do pagamento subsequente, tendo o devido cuidado para evitar a bitributação.
- 9 Nos processos de renovação contratual, a vantajosidade e a adequação devem ser avaliadas levando-se em consideração os dados obtidos a partir da execução do contrato vigente.

Parágrafo Único. Em se tratando de serviços a serem executados de forma continuada deve ser observado o disposto no artigo 57, inciso II da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.