



Estratégia da Contratação (ECON)

**Contratação de serviços técnicos de suporte à infraestrutura de
Tecnologia da Informação do IBAMA**

**Instituto Brasileiro de Meio Ambiente
e dos Recursos Naturais Renováveis – IBAMA
Planejamento da Contratação de
Tecnologia da Informação**

Versão 2.0

Setembro de 2012

Histórico da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
14/03/12	1.0	Criação do documento.	Equipe de planejamento da Contratação
15/08/12	2.0	Ajustes em atendimento aos apontamentos do Parecer nº 162-2012/COMAP/PFE-IBAMA-SEDE/PGF/AGU.	Equipe de planejamento da Contratação

Sumário

Sumário

1 – INDICAÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO ESCOLHIDA.....	4
2 – RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA.....	5
2.1 – DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE.....	5
2.2 – DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA.....	5
3 – INDICAÇÃO DOS TERMOS CONTRATUAIS.....	8
3.1 – PROCEDIMENTOS E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO.....	8
3.2 – ESTIMATIVA DE VOLUME DE SERVIÇOS OU BENS.....	39
3.3 – METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E DA ADEQUAÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI ÀS ESPECIFICAÇÕES FUNCIONAIS E TECNOLÓGICAS.....	39
3.4 – INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS.....	40
3.5 – FORMA DE PAGAMENTO.....	40
3.6 – CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICO-FINANCEIRA.....	41
3.7 – MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO.....	42
3.8 – REGRAS PARA APLICAÇÃO DE MULTAS E SANÇÕES.....	43
4 – ORÇAMENTO DETALHADO.....	56
5 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.....	56
5.1 – FONTE DE RECURSOS.....	56
5.2 – ESTIMATIVA DE IMPACTO ECONOMICO-FINANCEIRO.....	57
6 – MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA.....	57
7 – CRITÉRIOS TÉCNICOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS PARA A FASE DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.....	58
7.1 CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA PARA O ITEM 1 - SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE REDE.....	59
7.2 CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA PARA O ITEM 2 - SUPORTE À MICROINFORMÁTICA.....	60
7.3 CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA PARA O ITEM 3 - SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE BANCO DE DADOS ORACLE.....	60
7.4 CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA PARA O ITEM 4 - SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE GEOPROCESSAMENTO.....	61
8 – OBSERVÂNCIA AO ACÓRDÃO TCU N° 111/2011-Plenário.....	63
9 – EQUIPE DE PLANEJAMENTO.....	66
ANEXO A – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E CUMPRIMENTO DAS NORMAS DE SEGURANÇA.....	67
ANEXO B – MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA.....	72
ANEXO C – MODELO DE TERMO DE VISTORIA.....	73
ANEXO D – MODELO DE DECLARAÇÃO.....	74

ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

1 – INDICAÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO ESCOLHIDA

(IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, I)

Prestação de serviços especializados de Suporte à Infraestrutura de Tecnologia da Informação do IBAMA:

ITEM 1 - Suporte à Infraestrutura de Rede;

ITEM 2 - Suporte à Microinformática;

ITEM 3 - Suporte à Infraestrutura de Banco de Dados ORACLE;

ITEM 4 - Suporte à Infraestrutura de Geoprocessamento.

O ITEM 1 inclui as seguintes atividades: manter a disponibilidade do ambiente de infraestrutura de rede do IBAMA, otimizar e garantir alto desempenho do ambiente de infraestrutura de rede, realização de backup, garantia da segurança da informação, instalação de servidor linux, criação de ambiente de virtualização, instalação de servidor Windows, criação de imagem de Sistemas Operacionais para desktops, montagem e configuração de cluster, recuperar cópias de ambientes, recuperar cópias de arquivos, conexão de host à SAN, instalação e remoção de equipamentos ou ativos de rede dentro da sala segura, desligamento e reativação total dos equipamentos da sala segura, prospecção de tecnologias relacionadas à redes e soluções corporativas, instalação ou atualização de softwares corporativos, remoção de softwares, alteração de configuração de software, apoiar na criação de normas e padrões relacionados a redes, manter a qualidade dos softwares em produção integrados à infraestrutura de rede. O detalhamento das atividades encontra-se no ANEXO

O ITEM 2 inclui as seguintes atividades: manter o suporte remoto (em primeiro nível) aos funcionários do IBAMA quanto à operacionalização dos equipamentos e serviços de informática, em regime de 12h x 5d, e manter a disponibilidade e assegurar a otimização dos recursos de microinformática do IBAMA, de forma presencial (em segundo nível), em regime de 12h x 5d.

O ITEM 3 inclui as seguintes atividades: manter a disponibilidade, segurança, integridade e funcionamento do sistema gerenciador de banco de dados ORACLE em regime de 12h x 7d; backup de banco de dados; instalar, configurar e preparar ambientes ORACLE com instância única e com múltiplas instâncias; realizar e apoiar a instalação, a configuração de patches e extensões; apoiar na criação de normas e padrões relacionados a banco de dados; analisar, projetar e implementar banco de dados; criar, atualizar, modificar, alocar e realocar objetos de banco de dados; restore de banco de dados; otimizar os recursos relacionados com os bancos de dados corporativos; manter a integridade e qualidade dos dados em nível lógico e conceitual; verificar e validar modelos conceituais e lógicos; verificar e validar modelos de negócio e de dados multidimensionais; validar a qualidade da extração dos dados e apoiar na criação de normas e padrões relacionados ao ambiente de suporte à decisão.

O ITEM 4 inclui as seguintes atividades: manter disponibilidade, segurança, integridade e funcionamento dos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados Geoespaciais em regime de 12h x 7d; modelar e mapear informações geográficas em Banco de Dados Geoespacial; backup do ambiente de Geoprocessamento; restore de Banco de Dados Geoespacial; instalação do PostgreSQL em servidores; tuning/compilação das fontes do PostgreSQL; configuração do PostgreSQL;

instalação e configuração de extensão espacial em Banco de Dados; realizar a execução de migrações e transferências de dados entre bases; promover a carga de dados geográficos legados para os Bancos de Dados Geográficos; realizar a instalação, criação e configuração de novos Bancos de Dados; realizar a instalação e customização do software ArcSDE nos Bancos de Dados PostgreSQL com PostGIS ou ORACLE com cartucho Spatial; manter disponibilidade, segurança, integridade e funcionamento dos equipamentos de Geoprocessamento; desenvolver interface ou componentes para mapas interativos via web; analisar, inserir e manter bases cartográficas e temáticas georreferenciadas em Banco de Dados Espacial; tratamento de imagens de satélites para geração de produtos georreferenciados; georeferenciamento de informações tabulares, cartográficas e temáticas digitais; análise da consistência e modelagem de bases digitais georreferenciadas; cálculo de emissões de gases de efeito estufa; prospecção de dados georreferenciados externos e prospecção de soluções relacionadas a geotecnologias e Banco de Dados com extensão Espacial.

2 – RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

(IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, II)

2.1 – DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, atestar as notas fiscais/faturas relativo à entrega do objeto e o seu aceite.

Efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com o preço, os prazos e as condições estipuladas no Contrato.

Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento realizado em desacordo com o Termo de Referência.

Aplicar à CONTRATADA as sanções regulamentares e contratuais.

Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

Informar à CONTRATADA toda e qualquer irregularidade constatada na execução do objeto, ou problemas que venham a interferir, direta ou indiretamente, na execução dos serviços, incluindo utilização irregular de senhas de acesso pelos usuários.

Providenciar o acesso da CONTRATADA aos locais necessários para o levantamento das informações que a execução dos serviços requeira.

2.2 – DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Executar fielmente o Contrato, de acordo com as cláusulas avençadas. A ação ou omissão, total ou parcial da fiscalização do IBAMA não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade quanto à execução dos serviços.

Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, em conformidade com art. 55, inciso XIII, da Lei 8.666, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais e outras legalmente exigíveis.

Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na

legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da execução do serviço ou em conexão com ele, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE, inclusive por danos causados a terceiros.

Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionados à execução do serviço, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência, incluindo atendimento às normas regulamentadoras da Medicina e segurança do trabalho.

Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação deste processo licitatório.

Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

Promover a execução do serviço dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica.

Responder integralmente pelos danos causados, direta ou indiretamente, ao patrimônio da União em decorrência de ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, não se excluindo ou reduzindo essa responsabilidade em razão da fiscalização ou do acompanhamento realizado pela CONTRATANTE.

Providenciar que seus empregados portem crachá de identificação quando da execução do serviço em ambiente da CONTRATANTE.

Manter arquivo de Base de Conhecimento atualizado contendo toda documentação relacionada aos serviços prestados, incluindo os roteiros operacionais das atividades.

Atender às solicitações da CONTRATANTE, por intermédio de funcionários ou técnicos por ele credenciados, relacionados com a execução dos serviços.

Comunicar à CONTRATANTE qualquer ocorrência que venha a interferir na execução dos serviços.

Garantir a continuidade dos serviços em caso de greve ou ausência de seus funcionários.

O representante da CONTRATADA deverá comparecer à reunião inicial, descrita no art. 25 da IN 04/2010 SLTI/MPOG, a ser marcada pela CONTRATANTE, na sede do IBAMA.

Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela fiscalização da CONTRATANTE acerca da situação dos serviços contratados, em até 6 (seis) horas úteis, a contar do encaminhamento formal do pedido.

Respeitar, durante a execução dos serviços, todas as leis, normas e posturas Federais, Estaduais, Distritais e Municipais pertinentes e vigentes.

A CONTRATADA não deverá se valer do contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do IBAMA.

Atender às solicitações do IBAMA, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas físicos que venham a ser estabelecidos, ou quaisquer outras solicitações inerentes ao objeto do contrato.

Proibir a veiculação de publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto do Contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração do CONTRATANTE.

Executar os serviços por intermédio de profissionais qualificados, com experiência e conhecimento compatíveis com os serviços a serem realizados.

A CONTRATADA é responsável por realizar a supervisão e acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções nas equipes e atividades realizadas.

Durante a fase da execução do serviço a interrupção na prestação do serviço, em desacordo com o contrato, sujeita a CONTRATADA às penalidades previstas neste termo, salvo por motivo formalmente encaminhado à CONTRATANTE, justificado e aceito por esta.

Se a CONTRATANTE houver disponibilizado recursos (documentos, equipamentos ou outros) à CONTRATADA, estes deverão ser devolvidos à CONTRATANTE durante a transição contratual.

A CONTRATADA deverá reparar, corrigir, remover ou reconstruir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços efetuados referentes ao objeto em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

A prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá estar de acordo com as normas de segurança/acesso existente na CONTRATANTE e manter a integridade/segurança dos equipamentos e sistemas pertencentes ao IBAMA, durante a vigência do contrato.

A CONTRATADA deverá manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no IBAMA (ANEXO A), a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA; e o termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação (ANEXO B).

Cumprir todas as obrigações e exigências previstas no Termo de Referência e em seus anexos.

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

Os serviços excepcionais realizados em horário noturno, e aos sábados, domingos e feriados no ambiente da CONTRATADA ou da CONTRATANTE não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços e produtos, razão pela qual será improcedente a reivindicação de restabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro.

A execução das atividades rotineiras relacionadas a Suporte à Infraestrutura de Rede, Suporte à Microinformática, Suporte à Infraestrutura de Banco de Dados Oracle e Suporte à Infraestrutura de Geoprocessamento requer que a CONTRATADA designe formalmente, na Reunião Inicial, profissional(is) para apoiar a Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes de Computadores, em conformidade com a Norma Complementar nº 05/IN01/DSIC/GSIPR – Criação de Equipes de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes Computacionais.

Caso haja substituição de profissionais, o procedimento deverá ser comunicado e

formalizado junto ao Gestor do Contrato.

Os profissionais designados para o tratamento de incidentes serão responsáveis pelo registro, encaminhamento, análise de tendências, análise de causa-raiz e resolução dos incidentes relacionados à área de atuação da empresa.

As tarefas relacionadas ao tratamento de incidentes são inerentes às respectivas atividades rotineiras, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

3 – INDICAÇÃO DOS TERMOS CONTRATUAIS

3.1 – PROCEDIMENTOS E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

(IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, III, a)

3.1.1 Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE)

Conforme IN 02/2008 SLTI/MPOG, a verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base em Níveis de Serviço definido no instrumento convocatório. Níveis de serviço¹ são indicadores mensuráveis estabelecidos pela Entidade capazes de aferir objetivamente os resultados pretendidos com as respectivas contratações.

Em face das especificidades e diferenças entre os serviços de suporte que compõe a sustentação da infraestrutura do IBAMA, cada item da contratação de suporte conterá Indicadores específicos de nível de serviço.

Para execução do contrato e atendimento das atividades demandadas, a CONTRATADA deverá atender aos níveis de serviço definidos. A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:

- a) Períodos de interrupção previamente acordados;
- b) Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);
- c) Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontornáveis (exemplo: greve de servidores);
- d) Falhas da infraestrutura (exemplo: link de comunicação, equipamentos servidores, elementos de rede, storages, refrigeração ou condicionamento de ar);
- e) Falhas nos mecanismos e sistemas de segurança da informação que impeçam a plena execução dos serviços;
- f) Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

3.1.1.1 Quanto ao Suporte à Infraestrutura de Rede

INDICADOR n° NSR01 – DISPONIBILIDADE DA REDE	
Tópico	Descrição
Finalidade	Garantir a disponibilidade do ambiente de Rede do IBAMA, mantendo a disponibilidade da Rede, em dias úteis, das 07:00 às 19:00. Este indicador leva em consideração a disponibilidade dos serviços críticos para o funcionamento da rede.

¹ Fonte: Acórdão TCU n° 137/2010 Primeira Câmara

Atividade Relacionada	RD-01 - Manter a disponibilidade do ambiente de Infraestrutura de Rede do IBAMA	
Meta a cumprir	NSR01 >= 99,24%	A meta definida considera que em um mês possa haver um período de indisponibilidade de no máximo 2 horas.
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	NSR01 >= 98,48%	Considerou-se no período de ambientação um tempo máximo de 4 horas de indisponibilidade mensal em virtude da adequação e transição dos serviços de suporte a rede para a CONTRATADA.
Instrumento de medição	Registros em ferramenta de monitoramento. Caso não esteja disponível, a medição será realizada através de registros de chamados realizados pelos usuários quanto a ocorrências de indisponibilidade da rede, ou até mesmo por livro de ocorrências.	
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$NSR01 = \frac{(TTD - TMP - TTE) - TI}{(TTD - TMP - TTE)}$ <p>Onde: NSR01 – Indicador de Disponibilidade da Rede. TTD – Tempo Total de disponibilidade no mês, em horas (TTD = Quantidade de dias úteis do mês x 12 horas). TMP – Tempo indisponível destinado à manutenção preventiva, autorizado previamente pela CONTRATANTE. TTE – Tempo de indisponibilidade ocasionados por fatores fora do controle do prestador, com exceção de ataques ou invasões eletrônicas. TI – Tempo de indisponibilidade registrado no mês, em horas, excetuando-se os casos de TMP e TTE. Observação: Todas as variáveis serão consideradas com duas casas decimais.</p>	
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade RD-01.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Nos primeiros 3 meses (Período de Ambientação):</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida para o período de ambientação até o limite de 97,48%;</p> <p>Glosa sobre a o valor da Atividade de 1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida entre 97,47% até o limite de 96,48%, cumulativo com com a glosa anterior;</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo de 96,47% até o limite de 95,48%, cumulativo com as duas glosas anteriores.</p> <p>Multa de 1,0% (um por cento) do valor total do contrato se NSR01 for menor que 95,48%, sem prejuízo da aplicação das glosas anteriores.</p> <p>Para valores de NSR01 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.</p> <p>Nos meses seguintes:</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida até o limite de 98,24%;</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida entre 98,23% até o limite de 97,24%, cumulativo com a glosa anterior;</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo de 97,23% até o limite de 96,24%;</p>	

	<p>cumulativo com as duas glosas anteriores.</p> <p>Multa de 1,0% (um por cento) do valor total do contrato se NSR01 for menor que 96,24%, sem prejuízo da aplicação das glosas anteriores.</p> <p>Para valores de NSR01 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.</p>
--	---

INDICADOR nº NSR02 – CONTROLE DE LICENÇAS DE SOFTWARE	
Tópico	Descrição
Finalidade	Garantir o controle, a guarda, documentação e atualização da documentação de licenças de softwares corporativos especificados pelo IBAMA.
Atividade Relacionada	RD-01 - Manter a disponibilidade do ambiente de Infraestrutura de Rede do IBAMA
Meta a cumprir	<p>NSR02 = 100%</p> <p>A meta visa garantir que todos os softwares corporativos que fazem uso de licença sejam catalogados e controlados.</p>
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	<p>Não será exigido no período de ambientação.</p> <p>Este indicador não será aplicado no período de ambientação, com vistas a garantir que a contratada, neste intervalo, mapeie e catalogue todos os softwares corporativos licenciados.</p>
Instrumento de medição	Utilização de ferramenta computacional para identificação dos software utilizados no parque computacional e inspeções em catálogo mantido pela contratada.
Forma de acompanhamento	<p>O acompanhamento será feito por meio de identificação de softwares via relatório extraído por ferramenta de diagnóstico de rede e por diligência em máquinas e equipamentos constantes ou não no catálogo apresentado pela contratada.</p> <p>Uma vez identificados os software que requerem uso de licença adquiridos pelo IBAMA, a existência das licenças no universo amostral selecionado deverá ser conferida no catálogo entregue pela CONTRATADA.</p>
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>NSR02 = <u>número de licenças de software pesquisados constantes no catálogo</u> / <u>número de licenças de software pesquisados</u></p> <p>Observação: Todas as variáveis serão consideradas com duas casas decimais.</p>
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade RD-01.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	<p>Após o período de ambientação, serão aplicados os seguinte ajustes/sanções, caso não seja atingido o nível NSR02:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSR02 inferiores a 100%, aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Em caso de reincidência de não cumprimento da meta deste nível de serviço, aplicar-se-á multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) do valor total do contrato, sem prejuízo da aplicação da glosa anterior sobre o valor da Atividade no mês.

INDICADOR nº NSR03 – CONTROLE DO CADASTRO DE USUÁRIOS NA REDE	
Tópico	Descrição
Finalidade	Aferir a eficiência no cadastro/atualização de usuários e permissões de acesso aos

	recursos da rede Corporativa do IBAMA.	
Atividade Relacionada	RD-01 - Manter a disponibilidade do ambiente de Infraestrutura de Rede do IBAMA	
Meta a cumprir	NSR03 >= 80 %	A meta visa garantir que todos os chamados relacionados ao cadastro ou atualização de dados dos usuários na rede e concessão/revogação de permissões de acesso aos recursos de rede sejam realizados no tempo previsto.
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	NSR03 >= 80 %	A meta visa garantir que todos os chamados relacionados ao cadastro ou atualização de dados dos usuários na rede e concessão/revogação de permissões de acesso aos recursos de rede sejam realizados no tempo previsto, mesmo no período de ambientação.
Instrumento de medição	Sistema de Gestão de Demandas ou comunicação de encerramento de chamados encaminhada ao Fiscal Administrativo.	
Forma de acompanhamento	Inspeção mensal do relatório de atendimento extraído pela ferramenta de gestão de demandas e dos comunicados de encerramento de chamado encaminhados ao Fiscal Administrativo.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p style="text-align: center;">NSR03 = $\frac{NCA}{NTC}$</p> <p>Onde:</p> <p>NSR03 – Indicador de controle de acesso a rede. NCA – Número de chamados atendidos dentro do prazo de 40 minutos a partir do encaminhamento ao 3º nível ou registro do chamado pelo CNT. NTC – Número total de chamados relacionados ao cadastro/atualização de registro de usuários na rede.</p> <p>Observação: Todas as variáveis serão consideradas com duas casas decimais.</p>	
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade RD-01.	
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	Serão aplicados os seguinte ajustes/sanções, caso não seja atingido o nível NSR03: <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSR03 superiores a 70% e inferiores a 80%, aplicar-se-á glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSR03 iguais ou inferiores a 70%, aplicar-se-á glosa de 4% (quatro por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Em caso de reincidência de não cumprimento da meta deste nível de serviço, aplicar-se-á multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) do valor total do contrato, sem prejuízo da aplicação das glosas anteriores sobre o valor da Atividade no mês. 	

INDICADOR nº NSR04 – OTIMIZAÇÃO E DESEMPENHO DA REDE		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Garantir a Otimização e Desempenho do ambiente de Rede Corporativa do IBAMA.	
Atividade Relacionada	RD-02 - Otimizar e Garantir alto desempenho do ambiente de Infraestrutura de Rede do IBAMA.	
Meta a cumprir	NSR04 <= 4	A meta definida permite até 4 incidentes relacionados à falta de proatividade quanto à otimização e/ou desempenho do ambiente de rede corporativa.

Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	Não será exigido no período de ambientação.	No período de ambientação deverão ser adotados todos os procedimentos necessários para promover a otimização e alto desempenho dos ativos, recursos e serviços de rede.
Instrumento de medição	Registros em ferramenta de monitoramento. A medição também será realizada através de registros de chamados quanto a ocorrências relacionadas a baixo desempenho de serviços e/ou recursos de rede, ou até mesmo através de registro encaminhado ao Fiscal Administrativo.	
Forma de acompanhamento	<p>O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA. Outras fontes de análise e acompanhamento são os logs dos equipamentos servidores e dos serviços.</p> <p>O resultado diário das ocorrências será analisado pelo CONTRATANTE e classificadas conforme definição da correção aplicada.</p>	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>Na ocorrência de um incidente ocasionado em virtude da ausência de ações preventivas ou proativas, o indicador NSR04 será adicionado de 1, sendo comunicado à empresa.</p> <p>Os chamados relacionados a baixo desempenho encaminhados ao CNT ou situações identificadas pelo CNT que caracterizem baixo desempenho dos recursos de rede citados no parque tecnológico serão considerados como um evento que compromete a otimização da rede e por conseguinte será adicionado 1 ao NSR04.</p> <p>Em caso de recebimento de mais de um chamado relacionado a baixo desempenho, serão agrupados em intervalos de duas horas, sendo que para efeitos de adição ao indicador NSR04 cada intervalo que se identifica um ou mais chamados.</p> <p>A identificação e classificação dos chamados quanto a baixo desempenho deverá ser realizada pelo CNT, sendo comunicado à CONTRATADA.</p>	
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade RD-02, após o período de ambientação de 3 meses.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Serão aplicados os seguinte ajustes/sanções, caso não seja atingido o nível NSR04:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSR04 superiores a 04 e inferiores a 10, aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente acima do limite de 04. • Para valores de NSR04 iguais ou superiores a 10 e inferiores a 15, aplicar-se-á glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente acima do limite de 09, sem prejuízo da aplicação da glosa anterior para os valores acima de 4 e inferiores a 10. • Em caso de reincidência de não cumprimento da meta deste nível de serviço, em mês subsequente, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato. • Para valores de NSR04 superiores a 30, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual. 	

INDICADOR nº NSR05 – SERVIÇOS DE BACKUP

Tópico	Descrição
Finalidade	Aferir a realização, testes e registros dos procedimentos relacionados a backup de servidores de arquivos e de ambientes de Desenvolvimento/Teste/Homologação da Sede do IBAMA.
Atividade Relacionada	RD-03 – Realização de Backup

Meta a cumprir	NSR05 = 100%	A meta visa garantir que os Backups programados sejam realizados, testados e catalogados diariamente, em dias úteis.
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	NSR05 = 100%	A meta visa garantir que os Backups programados sejam realizados, testados e catalogados diariamente, em dias úteis, mesmo no período de ambientação.
Instrumento de medição	Histórico de Backup, Relatórios, Cadastro de Fitas de Backup.	
Forma de acompanhamento	Inspeção mensal do Histórico de Backup e documentação relacionada, nas quais devem constar a realização diária de backup, testes e registro de controle (considerando-se os dias úteis).	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p style="text-align: center;">NSR05 = $\frac{NBR}{ND}$</p> <p>Onde:</p> <p>NSR05 – Indicador de backups realizados. NBR – Número de backups realizados, testados e catalogados no mês, referente a cada dia útil. ND – Número de dias úteis no mês.</p> <p>Observação: Todas as variáveis serão consideradas com duas casas decimais.</p>	
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade RD-03.	
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	<p>Serão aplicados os seguinte ajustes/sanções, caso não seja atingido o nível NSR05:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSR05 inferiores a 100% e superiores a 90%, aplicar-se-á glosa de 3% (três por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; • Para valores de NSR05 iguais ou inferiores a 90% e superiores a 70%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; • Para valores de NSR05 iguais ou inferiores a 70%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; • Em caso reincidência de não cumprimento da meta deste nível de serviço, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato; • Para valores de NSR05 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual. 	

INDICADOR nº NSR06 – SEGURANÇA DO AMBIENTE DE REDE		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Aferir a disponibilidade e funcionamento das ferramentas de controle de segurança nas estações de trabalho e equipamentos servidores.	
Atividade Relacionada	RD-04 – Garantia da Segurança da Informação	
Meta a cumprir	NSR06 = 100%	A meta visa garantir que as ferramentas de controle de segurança estejam em funcionamento em todas as estações de trabalho e equipamentos servidores.
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	NSR06 = 100%	A meta visa garantir que as ferramentas de controle de segurança estejam em funcionamento em todas as estações de trabalho e equipamentos servidores, mesmo no período de ambientação.
Instrumento de	Logs da ferramenta de antivírus, relatórios e registros do Sistema de Gestão de	

medição	Demandas.
Forma de acompanhamento	Verificação dos logs da ferramenta de antivírus, registros de ocorrências e relatórios de manutenção.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$\text{NSR06} = \frac{\text{NEF}}{\text{NE}}$ <p>Onde:</p> <p>NSR06 – Indicador de manutenção das ferramentas de segurança. NEF – Número de equipamentos (estações de trabalho e equipamentos servidores) com as ferramentas de segurança disponíveis e atualizadas. NE – Número de equipamentos (estações de trabalho e equipamentos servidores). Observação: Todas as variáveis serão consideradas com duas casas decimais.</p>
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade RD-04.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	Serão aplicados os seguinte ajustes/sanções, caso não seja atingido o nível NSR06 : <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSR06 inferiores a 100% e superiores a 90%, aplicar-se-á glosa de 3% (três por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSR06 iguais a 90% e superiores a 70%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSR06 iguais ou inferiores a 70%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Em caso de reincidência de não cumprimento da meta deste nível de serviço, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato. • Para valores de NSR06 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.

INDICADOR nº NSR07 – REAÇÃO A INVASÕES	
Tópico	Descrição
Finalidade	Aferir a tempestividade na resposta a incidentes relacionados a invasões e ataques à Rede Corporativa do IBAMA.
Atividade Relacionada	RD-04 – Garantia da Segurança da Informação
Meta a cumprir	$\text{NSR07} \leq 2 \text{ h}$ <p>A meta visa garantir que todos os incidentes relacionados à tentativa de invasão ou ataque sejam verificados e tratados no tempo máximo de 2 horas, com o intuito de mitigar possíveis danos.</p>
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	$\text{NSR07} \leq 4 \text{ h}$ <p>A meta visa garantir que todos os incidentes relacionados à tentativa de invasão ou ataque sejam verificados e tratados no tempo máximo de 4 horas, no período de ambientação.</p>
Instrumento de medição	Ferramenta de monitoramento disponível pelo DataCenter, chamados abertos pelo CNT ou CSR.
Forma de acompanhamento	Verificação dos relatórios produzidos pela ferramenta de monitoramento do DataCenter, avisos do Centro de Tratamento de Incidentes de Segurança em Redes de Computadores da Administração Pública Federal (CTIR Gov) e dos chamados relacionados a segurança.
Periodicidade	Por incidente
Mecanismo de Cálculo (métrica)	O tempo para o tratamento do incidente inicia-se no momento do registro por meio da ferramenta de monitoramento do DataCenter ou no momento de abertura do chamado

	<p>relacionado ao evento.</p> <p>Considera-se um evento tratado a partir do momento em que foram tomadas ações para mitigá-lo ou eliminá-lo, registrando-os na ferramenta de gestão de demandas ou de monitoramento do DataCenter.</p> <p>O cômputo do tempo necessário para o tratamento consiste na subtração do tempo de registro do tratamento com o tempo da abertura.</p> <p style="text-align: center;">NSR07 = tempo_tratamento - tempo_abertura</p> <p>Observação: Todas as variáveis serão consideradas com duas casas decimais.</p>
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade RD-04.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	<p>Serão aplicados os seguinte ajustes/sanções, caso não seja atingido o nível NSR07:</p> <p>Nos primeiros 3 meses (Período de Ambientação):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSR07 inferiores a 6h e superiores a 4h, aplicar-se-á glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSR07 inferiores a 8h e superiores ou igual a 6h, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSR07 iguais ou superiores a 8h, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Em caso de reincidência, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato. • Para valores de NSR07 superiores a 24 horas, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual. <p>Nos meses seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSR07 inferiores a 4h e superiores a 2h, aplicar-se-á glosa de 3% (três por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSR07 inferiores a 6h e superiores ou igual a 4h, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSR07 iguais ou superiores a 6h, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Em caso de reincidência de não cumprimento da meta deste nível de serviço, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato. • Para valores de NSR07 superiores a 24 horas, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.

INDICADOR nº NSR08 – ATRASO NA EXECUÇÃO INDIVIDUAL DA DEMANDA	
Tópico	Descrição
Finalidade	Aferir o prazo de entrega dos serviços baseados em demanda.
Atividade Relacionada	Atividades classificadas com o tipo Demanda.
Meta a cumprir	NSR08 = 0 A meta visa garantir que as que as atividades de demanda sejam realizadas dentro do prazo previsto.
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	NSR08 = 0 A meta visa garantir que as que as atividades de demanda sejam realizadas dentro do prazo previsto, mesmo no período de ambientação.
Instrumento de medição	Sistema de Gestão de Demandas.
Forma de	Verificação dos relatórios produzidos pelo Sistema de Gestão de Demandas e

acompanhamento	documentação produzida prevista em cada atividade.
Periodicidade	Por Ordem de Serviço/chamado.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p style="text-align: center;">NSR08 = prazo_realizado - prazo_atividade</p> <p>Onde:</p> <p>NSR02 – Indicador do tempo de atraso na entrega dos serviços de demanda</p> <p>prazo_realizado – é o tempo gasto para a realização da atividade. Este tempo é computado a partir da abertura do chamado ou registro em sistema de demanda ou ainda da entrega da OS ao preposto da empresa, e termina com o fechamento da OS com seus respectivos produtos e documentos produzidos e recebidos pelo CNT.</p> <p>prazo_atividade – é o prazo máximo previsto para a execução da atividade, registrado no Quadro de Atividades.</p> <p>Observação: Todas as variáveis serão consideradas com duas casas decimais.</p>
Início de Vigência	Data/hora da emissão da Ordem de Serviço/chamado referente à atividade de Demanda.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	<p>Serão aplicados os seguinte ajustes/sanções, caso não seja atingido o nível NSR08:</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade registrada na OS em 5% (cinco por cento) para cada unidade de tempo (hora ou dia, de acordo com a medida utilizada para a atividade) em atraso, até o limite de 5 unidades de tempo.</p> <p>Em caso de atraso superior a 5 unidades de tempo, aplicar-se-á multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor do contrato, sem prejuízo da aplicação da glosa anterior.</p>
Observação	A unidade de medida deste indicador é hora ou dia, de acordo com a medida utilizada para a atividade definida nos Quadros de Atividades.

INDICADOR nº NSR09 – INCIDÊNCIA DE DESVIOS DE QUALIDADE					
Tópico	Descrição				
Finalidade	Medir a quantidade de Termos de Desvios de Qualidade identificados na execução de uma Ordem de Serviço.				
Atividade Relacionada	Atividades classificadas com o tipo Demanda.				
Meta a cumprir	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">NSR09 <= 1</td> <td>A meta visa garantir que seja emitido no máximo 1 (um) Termo de Desvio de Qualidade após o recebimento provisório do produto gerado.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">NSR09 <= 2</td> <td>A meta visa garantir que seja emitido no máximo dois Termos de Desvio de Qualidade após o recebimento provisório do produto gerado, no período de ambientação.</td> </tr> </table>	NSR09 <= 1	A meta visa garantir que seja emitido no máximo 1 (um) Termo de Desvio de Qualidade após o recebimento provisório do produto gerado.	NSR09 <= 2	A meta visa garantir que seja emitido no máximo dois Termos de Desvio de Qualidade após o recebimento provisório do produto gerado, no período de ambientação.
NSR09 <= 1	A meta visa garantir que seja emitido no máximo 1 (um) Termo de Desvio de Qualidade após o recebimento provisório do produto gerado.				
NSR09 <= 2	A meta visa garantir que seja emitido no máximo dois Termos de Desvio de Qualidade após o recebimento provisório do produto gerado, no período de ambientação.				
Instrumento de medição	Sistema de Gestão de Demandas, Análise das Ordens de Serviço e seus Termos de Desvio de Qualidade da OS.				
Forma de acompanhamento	Verificação da quantidades de Termos de Desvio de Qualidade emitidos para uma OS.				
Periodicidade	Por Ordem de Serviço.				
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p style="text-align: center;">NSR09 = NTDQ</p> <p>Onde:</p> <p>NSR09 – Indicador de Incidência de Termos de Desvio de Qualidade para determinada Ordem de Serviço.</p>				

	NTDQ – Número de Termos de Desvio de Qualidade para uma determinada OS. Observação: Todas as variáveis serão consideradas com duas casas decimais.
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade de Demanda.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	Serão aplicados os seguinte ajustes/sanções, caso não seja atingido o nível NSR09 : Glosa sobre o valor da OS em 5,0% (cinco por cento) para cada Termo de Desvio de Qualidade fora da meta, até o limite de 4 ocorrências além da meta. Multa de 0,5% (meio por cento) do valor total do contrato, para NSR09 igual ou superior a 6 (seis) ocorrências, sem prejuízo da aplicação da glosa anterior.

INDICADOR nº NSR10 – VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DE SOFTWARES EM PRODUÇÃO

Tópico	Descrição	
Finalidade	Aferir o tempo de resposta na identificação e tratamento de incidentes de qualidade em softwares e recursos de produção. Entende-se por tratamento de incidentes de qualidade em software, a identificação do problema, incluindo sua origem e propositura de ações mitigatórias/saneadoras, encaminhando-as às áreas responsáveis.	
Atividade Relacionada	RD-25 - Manter a qualidade dos softwares em produção integrados à Infraestrutura de Rede.	
Meta a cumprir	NSR10 = 0	A meta definida permite que erros e alertas de softwares em produção sejam identificados e tratados em no máximo 4 horas após a detecção por meio de log de banco de dados ou chamado aberto pelo CNT. Deste modo, exige-se que a quantidade de erros/chamados com tempo de tratamento/atendimento acima do limite (4 horas) seja igual a 0.
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	Não será exigido no período de ambientação.	No período de ambientação deverão ser adotados todos os procedimentos necessários para que os problemas/incidentes sejam tratados tempestivamente, não se aplicando neste período o prazo mínimo para tratamento.
Instrumento de medição	Registros em ferramenta de monitoramento, logs dos softwares/Banco de dados e chamados abertos em Sistema de Gestão de Demandas.	
Forma de acompanhamento	No caso de chamados será aferido o horário de abertura e encerramento registrados no sistema de gestão de demandas. Para a análise dos logs, serão observados os horários dos erros/alertas registrados e o seu registro de encerramento na ferramenta de monitoramento ou a sua comunicação ao fiscal.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Mensalmente, serão analisados todos os logs e chamados relacionados à garantia da qualidade de software, observando a diferença do horário da sua ocorrência/abertura de chamado e o horário do tratamento/encerramento do chamado. NSR10 = NINT + NITS Onde: NSR10 – Indicador de quantidade de incidentes de qualidade de software em produção não tratados no tempo definido (4 horas); NINT – Número de incidentes de qualidade não tratados em software;	

	<p>NITS – Número de incidentes de qualidade tratados em tempo superior a 4 horas;</p> <p>Observação 1: Para eventos ocorridos fora do horário definido na atividade RD-25 (08:00 às 18:00), considerar-se-á o tempo de ocorrência: 08:00 AM.</p> <p>Observação 2: Não serão computados na variável NINT, no mês referência, os incidentes de qualidade não tratados ocorridos a menos de 4 horas no momento da avaliação deste indicador (NSR10). Tais casos serão considerados no mês subsequente.</p>
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade RD-25, após o período de ambientação de 3 meses.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Serão aplicados os seguinte ajustes/sanções, caso não seja atingido o nível NSR10:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSR10 superiores a 0 e inferiores ou iguais a 5, aplicar-se-á glosa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente. • Para valores de NSR10 superiores a 5 e inferiores ou iguais a 15, aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente, acima de 5, cumulativo com a glosa anterior. • Para valores de NSR10 superiores a 15 e inferiores ou iguais a 30, aplicar-se-á glosa de 1,5% (um e meio por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente, acima de 15, cumulativo com as glosas anteriores. • Para valores de NSR10 superiores a 30, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato, cumulativo com as glosas anteriores. • Para valores de NSR10 superiores a 60, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.

INDICADOR nº NSR11 – CONTROLE DE ESTAÇÕES NO DOMÍNIO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Garantir o cumprimento da Política de Segurança do IBAMA em manter todas as estações de trabalho, no âmbito da Sede, configuradas no domínio da Rede Corporativa do IBAMA.
Atividade Relacionada	RD-04 – Garantia da Segurança da Informação.
Meta a cumprir	<p>NSR11 = 100%</p> <p>A meta visa garantir que todas as estações de trabalho em uso na Sede do IBAMA estejam controladas por meio de configuração no domínio da Rede Corporativa do IBAMA.</p>
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	<p>Não será exigido no período de ambientação.</p> <p>Este indicador não será aplicado no período de ambientação, com vistas a garantir que a contratada, neste intervalo, proceda com as ações necessárias para configurar e manter as estações de trabalho no domínio da Rede Corporativa do IBAMA.</p>
Instrumento de medição	Utilização de ferramenta computacional para identificação das estações de trabalho no domínio da Rede Corporativa do IBAMA.
Forma de acompanhamento	<p>O acompanhamento será feito por meio de identificação das estações, via relatório extraído por ferramenta de diagnóstico de rede e por diligência em máquinas e equipamentos.</p> <p>O CNT encaminhará a relação de estações de trabalho em uso para fins de definição do escopo de máquinas a serem mantidas no domínio.</p>
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p align="center">NSR11 = <u>número de estações de trabalho no domínio</u> número de estações de trabalho a serem mantidas no domínio</p> <p>Observação: Todas as variáveis serão consideradas com duas casas decimais.</p>
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade RD-04.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	<p>Após o período de ambientação, serão aplicados os seguinte ajustes/sanções, caso não seja atingido o nível NSR11:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSR11 inferiores a 100% e superiores a 90%, aplicar-se-á glosa de 3% (três por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSR11 iguais a 90% e superiores a 70%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSR11 iguais ou inferiores a 70%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Em caso de reincidência de não cumprimento da meta deste nível de serviço, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato.

3.1.1.2 Quanto ao Suporte à Microinformática

Os níveis de serviço deste item seguirão os seguintes tempos máximos para resposta e solução dos chamados:

Serviço	Tipo Complex.	Tempo de Resposta (TR) em minutos	Tempo de Solução (TS) em minutos
Atendimento 1º Nível	Baixo	15	30
Atendimento 1º Nível	Médio	15	60
Atendimento 1º Nível	Alto	15	120
Atendimento 2º Nível	Baixo	20	120
Atendimento 2º Nível	Médio	20	180
Atendimento 2º Nível	Alto	20	240

Tabela 1: Tempo de atendimento dos problemas.

Entenda-se por Tempo de Resposta de atendimento de 1º nível o prazo contado a partir da abertura do chamado até o momento do início do atendimento ao usuário.

Entenda-se por Tempo de Resposta de atendimento de 2º nível o prazo contado a partir do escalonamento do chamado até o momento do início de atendimento ao usuário pelo técnico de 2º nível.

Entenda-se por Tempo de Solução o prazo para finalização de um chamado, contado a partir do início de atendimento ao usuário.

Os prazos apresentados na Tabela anterior serão contados sempre a partir do registro no sistema de gestão de demandas.

INDICADOR nº NSM01 – PRAZO DE RESPOSTA A CHAMADOS EM 1º NÍVEL	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o prazo de resposta aos chamados de 1º nível.

Atividade Relacionada	MI-01 - Manter o suporte remoto (em primeiro nível) aos funcionários do IBAMA quanto à operacionalização dos equipamentos e serviços de informação e informática, em regime de 12h x 5d.	
Metas a cumprir	NSM01 = 100%	A meta visa garantir que todas as respostas a chamados em 1º nível ocorram dentro do prazo previsto (15 minutos).
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	NSM01 > = 80%	A meta visa garantir que pelo menos 80% das respostas a chamados em 1º nível ocorram dentro do prazo previsto (15 minutos), durante o período de ambientação.
Instrumento de medição	Sistema de Gestão de Demandas.	
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será feito pelos fiscais que verificarão os prazos registrados em relatórios e no Sistema de Gestão de Demandas.	
Periodicidade	Mensal.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$NSM01 = \frac{TCP}{TC}$ <p>Onde: NSM01 – Índice de chamados em 1º nível respondidos dentro do Tempo de Resposta previsto; TCP – Total de chamados respondidos em 1º nível dentro do prazo previsto; TC – Total de chamados respondidos em 1º nível; Observação: Todas as variáveis serão consideradas com duas casas decimais.</p>	
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade MI-01.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Nos primeiros 3 meses (Período de Ambientação):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSM01 inferiores a 80% e superiores ou iguais a 75%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM01 inferiores a 75% e superiores ou iguais a 60%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM01 inferiores a 60% e superiores ou iguais a 50%, aplicar-se-á glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM01 inferiores a 50% aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato. <p>Nos meses seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSM01 inferiores a 100% e superiores ou iguais a 95%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM01 inferiores a 95% e superiores ou iguais a 90%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM01 inferiores a 90% e superiores ou iguais a 80%, aplicar-se-á glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM01 inferiores a 80% aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato. 	

INDICADOR nº NSM02 – PRAZO DE RESPOSTA A CHAMADOS EM 2º NÍVEL	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o prazo de resposta aos chamados de 2º nível.
Atividade Relacionada	MI-02 - Manter a disponibilidade e assegurar a otimização dos recursos de microinformática do IBAMA, de forma presencial (em segundo nível), em regime de 12h x 5d.
Metas a cumprir	NSM02 = 100% A meta visa garantir que todas as respostas a chamados em 2º nível ocorram dentro do prazo previsto (20 minutos).
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	NSM02 > = 80% A meta visa garantir que pelo menos 80% das respostas a chamados em 2º nível ocorram dentro do prazo previsto (20 minutos), durante o período de ambientação.
Instrumento de medição	Sistema de Gestão de Demandas.
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será feito pelos fiscais que verificarão os prazos registrados em relatórios e no Sistema de Gestão de Demandas.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$NSM02 = \frac{TCP}{TC}$ <p>Onde: NSM02 – Índice de chamados em 2º nível respondidos dentro do Tempo de Resposta previsto; TCP – Total de chamados respondidos em 2º nível dentro do prazo previsto; TC – Total de chamados respondidos em 2º nível; Observação: Todas as variáveis serão consideradas com duas casas decimais.</p>
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade MI-02.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Nos primeiros 3 meses (Período de Ambientação):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSM02 inferiores a 80% e superiores ou iguais a 75%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM02 inferiores a 75% e superiores ou iguais a 60%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM02 inferiores a 60% e superiores ou iguais a 50%, aplicar-se-á glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM02 inferiores a 50% aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato. <p>Nos meses seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSM02 inferiores a 100% e superiores ou iguais a 95%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM02 inferiores a 95% e superiores ou iguais a 90%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço.

	<ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSM02 inferiores a 90% e superiores ou iguais a 80%, aplicar-se-á glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM02 inferiores a 80% aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato.
--	--

INDICADOR n° NSM03 – PRAZO DE SOLUÇÃO DE CHAMADOS EM 1º NÍVEL			
Tópico	Descrição		
Finalidade	Medir o prazo de solução dos chamados de 1º nível.		
Atividade Relacionada	MI-01 - Manter o suporte remoto (em primeiro nível) aos funcionários do IBAMA quanto à operacionalização dos equipamentos e serviços de informação e informática, em regime de 12h x 5d.		
Metas a cumprir	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">NSM03 >= 90%</td> <td>A meta visa garantir que pelo menos 90% das resoluções a chamados em 1º nível ocorram dentro do prazo previsto.</td> </tr> </table>	NSM03 >= 90%	A meta visa garantir que pelo menos 90% das resoluções a chamados em 1º nível ocorram dentro do prazo previsto.
NSM03 >= 90%	A meta visa garantir que pelo menos 90% das resoluções a chamados em 1º nível ocorram dentro do prazo previsto.		
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">NSM03 >= 70%</td> <td>A meta visa garantir que pelo menos 70% das resoluções a chamados em 1º nível ocorram dentro do prazo previsto, durante o período de ambientação.</td> </tr> </table>	NSM03 >= 70%	A meta visa garantir que pelo menos 70% das resoluções a chamados em 1º nível ocorram dentro do prazo previsto, durante o período de ambientação.
NSM03 >= 70%	A meta visa garantir que pelo menos 70% das resoluções a chamados em 1º nível ocorram dentro do prazo previsto, durante o período de ambientação.		
Instrumento de medição	Sistema de Gestão de Demandas.		
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será feito pelos fiscais que verificarão os prazos registrados em relatórios e no Sistema de Gestão de Demandas.		
Periodicidade	Mensal.		
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p style="text-align: center;">NSM03 = $\frac{TCP}{TC}$</p> <p>Onde: NSM03 – Índice de chamados em 1º nível solucionados dentro do Tempo de Solução previsto; TCP – Total de chamados solucionados em 1º nível dentro do prazo previsto; TC – Total de chamados solucionados em 1º nível; Observação: Todas as variáveis serão consideradas com duas casas decimais.</p>		
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade MI-01.		
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Nos primeiros 3 meses (Período de Ambientação):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSM03 inferiores a 70% e superiores ou iguais a 65%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM03 inferiores a 65% e superiores ou iguais a 50%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM03 inferiores a 50% e superiores ou iguais a 40%, aplicar-se-á glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM03 inferiores a 40% aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato. • Para valores de NSM03 inferiores a 30%, configura-se inexecução parcial do 		

	<p>contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.</p> <p>Nos meses seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSM03 inferiores a 90% e superiores ou iguais a 85%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM03 inferiores a 85% e superiores ou iguais a 80%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM03 inferiores a 80% e superiores ou iguais a 70%, aplicar-se-á glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM03 inferiores a 70% aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato. • Para valores de NSM03 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
--	--

INDICADOR nº NSM04 – PRAZO DE SOLUÇÃO DE CHAMADOS EM 2º NÍVEL	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o prazo de solução dos chamados de 2º nível.
Atividade Relacionada	MI-02 - Manter a disponibilidade e assegurar a otimização dos recursos de microinformática do IBAMA, de forma presencial (em segundo nível), em regime de 12h x 5d.
Metas a cumprir	NSM04 > = 90% A meta visa garantir que pelo menos 90% das resoluções a chamados em 2º nível ocorram dentro do prazo previsto.
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	NSM04 > = 70% A meta visa garantir que pelo menos 70% das resoluções a chamados em 2º nível ocorram dentro do prazo previsto, durante o período de ambientação.
Instrumento de medição	Sistema de Gestão de Demandas.
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será feito pelos fiscais que verificarão os prazos registrados em relatórios e no Sistema de Gestão de Demandas.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$NSM04 = \frac{TCP}{TC}$ Onde: NSM04 – Índice de chamados em 2º nível solucionados dentro do Tempo de Solução previsto; TCP – Total de chamados solucionados em 2º nível dentro do prazo previsto; TC – Total de chamados solucionados em 2º nível; Observação: Todas as variáveis serão consideradas com duas casas decimais.
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade MI-02.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Nos primeiros 3 meses (Período de Ambientação):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSM04 inferiores a 70% e superiores ou iguais a 65%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na

	<p>Ordem de Serviço.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSM04 inferiores a 65% e superiores ou iguais a 50%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM04 inferiores a 50% e superiores ou iguais a 40%, aplicar-se-á glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM04 inferiores a 40% aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato. • Para valores de NSM04 inferiores a 30%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual. <p>Nos meses seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSM04 inferiores a 90% e superiores ou iguais a 85%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM04 inferiores a 85% e superiores ou iguais a 80%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM04 inferiores a 80% e superiores ou iguais a 70%, aplicar-se-á glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM04 inferiores a 70% aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato. • Para valores de NSM04 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
--	--

INDICADOR nº NSM05 – SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO

Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir o grau de satisfação dos usuários quanto ao atendimento dos chamados.	
Atividade Relacionada	MI-01 - Manter o suporte remoto (em primeiro nível) aos funcionários do IBAMA quanto à operacionalização dos equipamentos e serviços de informática, em regime de 12h x 5d. MI-02 - Manter a disponibilidade e assegurar a otimização dos recursos de microinformática do IBAMA, de forma presencial (em segundo nível), em regime de 12h x 5d.	
Metas a cumprir	NSM05 > = 80%	A meta visa garantir que em pelo menos 80% dos chamados os usuários ficaram satisfeitos com o atendimento.
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	NSM05 > = 60%	A meta visa garantir que pelo menos 60% dos chamados os usuários ficaram satisfeitos com o atendimento, durante o período de ambientação.
Instrumento de medição	Questionário eletrônico, Formulário do Sistema Gestão de Demandas ou resposta dos usuários por e-mail.	
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será feito pelo fiscal técnico que verificará o grau de satisfação do atendimento registrado pelos usuários dos serviços em formulários eletrônicos, respostas por e-mail ou por Sistema de Gestão de Demandas.	

Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$NSM05 = \frac{TCS}{TC}$ <p>Onde: NSM05 – Índice de satisfação dos usuários quanto ao atendimento dos chamados; TCS – Total de chamados realizados durante o mês com a classificação de “satisfeito”; TC – Total de chamados realizados durante o mês; Observação 1: Todas as variáveis serão consideradas com duas casas decimais. Observação 2: Para este indicador, considera-se “chamado” os referentes tanto a primeiro nível quanto a segundo nível.</p>
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade MI-01 ou MI-02.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Nos primeiros 3 meses (Período de Ambientação):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSM05 inferiores a 60% e superiores ou iguais a 55%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade MI-01 registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM05 inferiores a 55% e superiores ou iguais a 40%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade MI-01 registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM05 inferiores a 40% aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato. • Para valores de NSM05 inferiores a 30%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual. <p>Nos meses seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSM05 inferiores a 80% e superiores ou iguais a 75%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade MI-01 registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM05 inferiores a 75% e superiores ou iguais a 70%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade MI-01 registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM05 inferiores a 70% e superiores ou iguais a 60%, aplicar-se-á glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da Atividade MI-01 registrada na Ordem de Serviço. • Para valores de NSM05 inferiores a 60% aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato, sem prejuízo das sanções anteriores. • Para valores de NSM05 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual, sem prejuízo das sanções anteriores.

INDICADOR nº NSM06 – REABERTURA DE CHAMADOS	
Tópico	Descrição
Finalidade	Aferir a quantidade de reabertura de um mesmo chamado.
Atividade Relacionada	MI-01 - Manter o suporte remoto (em primeiro nível) aos funcionários do IBAMA quanto à operacionalização dos equipamentos e serviços de informática, em regime de 12h x 5d.

	MI-02 - Manter a disponibilidade e assegurar a otimização dos recursos de microinformática do IBAMA, de forma presencial (em segundo nível), em regime de 12h x 5d.	
Meta a cumprir	NSM06 <= 1	A meta visa garantir que um a chamado seja reaberto no máximo uma vez, evitando-se assim a prática danosa de fechamento indevido de chamados.
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	NSM06 <= 1	A meta visa garantir que um a chamado seja reaberto no máximo uma vez, evitando-se assim a prática danosa de fechamento indevido de chamados.
Instrumento de medição	Sistema de Gestão de Demandas e Análise das Ordens de Serviço.	
Forma de acompanhamento	Verificação do registro de reabertura de chamados no Sistema de Gestão de Demandas.	
Periodicidade	Por chamado.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p style="text-align: center;">NSM06 = QRC</p> <p>Onde: NSM06 – Indicador de Quantidade de Reabertura de Chamado. QRC – Número de reabertura do chamado.</p>	
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente às atividades MI-01 e MI-02.	
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	<p>Serão aplicados os seguinte ajustes/sanções, caso não seja atingido o nível NSM06:</p> <p>Glosa sobre o valor da OS em 0,1% (um décimo por cento) para cada reabertura do chamado além da meta, até o limite de 5 (cinco) reaberturas.</p> <p>Glosa de 1% (um por cento) do valor da OS, para NSM06 superior a 5 (cinco) ocorrências, sem prejuízo da aplicação da glosa anterior.</p>	

3.1.1.3 Quanto ao Suporte à Infraestrutura de Banco de Dados ORACLE

INDICADOR nº NSB01 – DISPONIBILIDADE DOS SGBD ORACLE		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Garantir a disponibilidade dos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados ORACLE. Manter a disponibilidade do Banco de Dados 12h por dia, 7 dias por semana.	
Atividade Relacionada	BD-01 - Manter disponibilidade, segurança, integridade e funcionamento do Sistema Gerenciador de Banco de Dados ORACLE em regime de 12h x 7d.	
Metas a cumprir	NSB01 >= 98,89%	A meta definida considera que em um mês possa haver um período de indisponibilidade de no máximo 4 horas.
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	NSB01 >= 97,78%	Considerou-se no período de ambientação um tempo máximo de 8 horas de indisponibilidade mensal em virtude da adequação e transição dos serviços a CONTRATADA.
Instrumento de medição	Registros em ferramenta de monitoramento. Caso não esteja disponível, a medição será realizada através de registros de chamados realizados pelos usuários quanto a ocorrências de indisponibilidade do Banco de Dados, ou até mesmo por livro de ocorrências.	

Forma de acompanhamento	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$\text{NSB01} = \frac{(\text{TTD} - \text{TMP} - \text{TTE}) - \text{TI}}{(\text{TTD} - \text{TMP} - \text{TTE})}$ <p>Onde: NSB01 – Indicador de Disponibilidade SGBD ORACLE. TTD – Tempo Total de disponibilidade no mês, em horas (TTD = Quantidade de dias do mês x 12 horas). TMP – Tempo indisponível destinado à manutenção preventiva, autorizado previamente pela CONTRATANTE. TTE – Tempo de indisponibilidade ocasionados por fatores fora do controle do prestador. TI – Tempo de indisponibilidade registrado no mês, em horas, no período de 07:00 às 19:00, excetuando-se os casos de TMP e TTE. Observação: Todas as variáveis serão consideradas com duas casas decimais.</p>
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade BD-01.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Nos primeiros 3 meses (Período de Ambientação):</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida para o período de ambientação até o limite de 96,78%;</p> <p>Glosa sobre a o valor da Atividade de 1% (um por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida entre 96,78% até o limite de 95,78%, cumulativo com com a glosa anterior;</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida abaixo de 95,78% até o limite de 94,78%, cumulativo com as duas glosas anteriores.</p> <p>Multa de 1,0% (um por cento) do valor total do contrato se NSB01 for menor que 94,78%, sem prejuízo da aplicação das glosas anteriores.</p> <p>Para valores de NSB01 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.</p> <p>Nos meses seguintes:</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida até o limite de 97,89%;</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 1% (um por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida entre 97,89% até o limite de 96,89%, cumulativo com a glosa anterior;</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida abaixo de 96,89% até o limite de 95,89%, cumulativo com as duas glosas anteriores.</p> <p>Multa de 1,0% (um por cento) do valor total do contrato se NSB01 for menor que 95,89%, sem prejuízo da aplicação das glosas anteriores.</p> <p>Em caso de reincidência de não cumprimento da meta deste nível de serviço, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato.</p> <p>Para valores de NSB01 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.</p>

INDICADOR nº NSB02 - GARANTIA DA SEGURANÇA E INTEGRIDADE DO SGBD	
Tópico	Descrição
Finalidade	Aferir a tempestividade na resposta a incidentes relacionados ao comprometimento da segurança e/ou integridade dos dados mantidos pelo SGBD.
Atividade Relacionada	BD-01 - Manter disponibilidade, segurança, integridade e funcionamento do Sistema Gerenciador de Banco de Dados ORACLE em regime de 12h x 7d.
Meta a cumprir	NSB02 = 0 A meta visa garantir que todos os incidentes relacionados à segurança e integridade do SGBD sejam verificados e tratados no tempo máximo de 2 horas, com o intuito de mitigar possíveis danos.
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	NSB02 = 0 A meta visa garantir que todos os incidentes relacionados à segurança e integridade do SGBD sejam verificados e tratados no tempo máximo de 2 horas, com o intuito de mitigar possíveis danos, mesmo no período de ambientação.
Instrumento de medição	Chamados abertos pelo CNT ou CSR pelo Sistema de Gestão de Demandas.
Forma de acompanhamento	Verificação dos relatórios gerados pelo Sistema de Gestão de Demandas relacionados à segurança e integridade do SGBD.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>Mensalmente, serão analisados todos os chamados relacionados à segurança e integridade do SGBD, observando a diferença do horário da sua abertura e o horário do seu encerramento.</p> <p style="text-align: center;">NSR02 = NINT + NITS</p> <p>Onde:</p> <p>NSB02 – Indicador de quantidade de incidentes relacionados à segurança e integridade do SGBD não tratados no tempo definido (2 horas);</p> <p>NINT – Número de incidentes relacionados à segurança e integridade do SGBD não tratados;</p> <p>NITS – Número de incidentes relacionados à segurança e integridade do SGBD que foram tratados acima do prazo definido (2 horas).</p> <p>Observação 1: Para chamados/eventos ocorridos fora do horário definido na atividade BD-01 (07:00 às 19:00), considerar-se-á o horário de início como 07:00 AM.</p> <p>Observação 2: Não serão computados na variável NINT, no mês referência, os incidentes não tratados ocorridos a menos de 2 horas no momento da avaliação deste indicador (NSB02). Tais casos serão considerados no mês subsequente.</p>
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade BD-01.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	<p>Serão aplicados os seguintes ajustes/sanções, caso não seja atingido o nível NSB02:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSB02 inferiores ou iguais a 2, aplicar-se-á glosa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente. • Para valores de NSB02 superiores a 2 e inferiores ou iguais a 5, aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente, acima de 2, cumulativo com a glosa anterior. • Para valores de NSB02 superiores a 5 e inferiores ou iguais a 10, aplicar-se-á glosa de 1,5% (um e meio por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente, acima de 5, cumulativo com as glosas anteriores.

	<ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSB02 superiores a 10, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato, cumulativo com as glosas anteriores. • Para valores de NSB02 superiores a 20, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
--	---

INDICADOR nº NSB03 – SERVIÇO DE BACKUP DE BANCO DE DADOS	
Tópico	Descrição
Finalidade	Aferir a realização, testes e registros dos procedimentos relacionados a backup de banco de dados da Sede do IBAMA.
Atividade Relacionada	BD-02 - Backup de Banco de Dados.
Meta a cumprir	NSB03 = 100% A meta visa garantir que os Backups programados sejam realizados, testados e catalogados diariamente, em dias úteis.
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	NSB03 = 100% A meta visa garantir que os Backups programados sejam realizados, testados e catalogados diariamente, em dias úteis, mesmo no período de ambientação.
Instrumento de medição	Histórico de Backup e Relatórios.
Forma de acompanhamento	Inspeção mensal do Histórico de Backup e documentação relacionada, nas quais devem constar a realização diária de backup, testes e registro de controle (considerando-se os dias úteis).
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p style="text-align: center;">NSB03 = $\frac{NBR}{ND}$</p> <p>Onde:</p> <p>NSB03 – Indicador de backups realizados. NBR – Número de backups realizados, testados e catalogados no mês, referente a cada dia útil. ND – Número de dias úteis no mês.</p> <p>Observação: Todas as variáveis serão consideradas com duas casas decimais.</p>
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade BD-02.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	<p>Serão aplicados os seguinte ajustes/sanções, caso não seja atingido o nível NSB03:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSB03 inferiores a 100% e superiores a 90%, aplicar-se-á glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; • Para valores de NSB03 iguais ou inferiores a 90% e superiores a 70%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; • Para valores de NSB03 iguais ou inferiores a 70%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; • Em caso de reincidência, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato. • Para valores de NSB03 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.

INDICADOR n° NSB04 – ATRASO NA EXECUÇÃO INDIVIDUAL DA DEMANDA		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Aferir o prazo de entrega dos serviços baseados em demanda.	
Atividade Relacionada	Atividades classificadas com o tipo Demanda.	
Meta a cumprir	NSB04 = 0	A meta visa garantir que as que as atividades de demanda sejam realizadas dentro do prazo previsto.
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	NSB04 = 0	A meta visa garantir que as que as atividades de demanda sejam realizadas dentro do prazo previsto, mesmo no período de ambientação.
Instrumento de medição	Sistema de Gestão de Demandas.	
Forma de acompanhamento	Verificação dos relatórios produzidos pelo Sistema de Gestão de Demandas e documentação produzida prevista em cada atividade.	
Periodicidade	Por Ordem de Serviço/chamado.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p style="text-align: center;">NSB04 = prazo_realizado - prazo_atividade</p> <p>Onde:</p> <p>NSR02 – Indicador do tempo de atraso na entrega dos serviços de demanda;</p> <p>prazo_realizado – é o tempo gasto para a realização da atividade. Este tempo é computado a partir da abertura do chamado ou registro em sistema de demanda ou ainda da entrega da OS ao preposto da empresa, e termina com o fechamento da OS com seus respectivos produtos e documentos produzidos e recebimento pela contratante.</p> <p>prazo_atividade – é o prazo máximo previsto para a execução da atividade, registrado no Quadro de Atividades.</p>	
Início de Vigência	Data/hora da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade de Demanda.	
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	<p>Serão aplicados os seguinte ajustes/sanções, caso não seja atingido o nível NSB04:</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade registrada na OS em 5% (cinco por cento) para cada unidade de tempo (hora ou dia, de acordo com a medida utilizada para a atividade) em atraso, até o limite de 5 unidades de tempo.</p> <p>Em caso de atraso superior a 5 unidades de tempo, aplicar-se-á multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor do contrato, sem prejuízo da aplicação da glosa anterior.</p>	
Observação	A unidade de medida deste indicador é hora ou dia, de acordo com a medida utilizada para a atividade, definida nos Quadros de Atividades.	

INDICADOR n° NSB05 – INCIDÊNCIA DE DESVIOS DE QUALIDADE		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir a quantidade de Termos de Desvios de Qualidade identificados na execução de uma Ordem de Serviço.	
Atividade Relacionada	Atividades classificadas com o tipo Demanda.	
Meta a cumprir	NSB05 <= 1	A meta visa garantir que seja emitido no máximo 1 (um) Termo de Desvio de Qualidade após o recebimento provisório do produto gerado.
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	NSB05 <= 2	A meta visa garantir que seja emitido no máximo dois Termos de Desvio de Qualidade após o recebimento provisório do produto gerado, no período de ambientação.

Instrumento de medição	Sistema de Gestão de Demandas, Análise das Ordens de Serviço e seus Termos de Desvio de Qualidade da OS.
Forma de acompanhamento	Verificação da quantidades de Termos de Desvio de Qualidade emitidos para uma OS.
Periodicidade	Por Ordem de Serviço.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p style="text-align: center;">NSB05 = NTDQ</p> <p>Onde:</p> <p>NSB05 – Indicador de Incidência de Termos de Desvio de Qualidade para determinada Ordem de Serviço.</p> <p>NTDQ – Número de Termos de Desvio de Qualidade para uma determinada OS.</p>
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade de Demanda.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	<p>Serão aplicados os seguinte ajustes/sanções, caso não seja atingido o nível NSB05:</p> <p>Glosa sobre o valor da OS em 5,0% (cinco por cento) para cada Termo de Desvio de Qualidade fora da meta, até o limite de 4 ocorrências além da meta.</p> <p>Multa de 0,5% (meio por cento) do valor total do contrato, para NSB05 igual ou superior a 6 (seis) ocorrências, sem prejuízo da aplicação da glosa anterior.</p>

3.1.1.4 Quanto ao Suporte à Infraestrutura de Geoprocessamento

INDICADOR nº NSG01 – DISPONIBILIDADE DOS SGBD GEOESPACIAIS	
Tópico	Descrição
Finalidade	Garantir a disponibilidade dos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados Geoespaciais. Manter a disponibilidade do Banco de Dados 12h por dia, 7 dias por semana.
Atividade Relacionada	GEO-01- Manter disponibilidade, segurança, integridade e funcionamento dos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados Geoespaciais em regime de 12h x 7d.
Metas a cumprir	NSG01 >= 98,89% A meta definida considera que em um mês possa haver um período de indisponibilidade de no máximo 4 horas.
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	NSG01 >= 97,78% Considerou-se no período de ambientação um tempo máximo de 8 horas de indisponibilidade mensal em virtude da adequação e transição dos serviços para a CONTRATADA.
Instrumento de medição	Registros em ferramenta de monitoramento. Caso não esteja disponível, a medição será realizada através de registros de chamados realizados pelos usuários quanto a ocorrências de indisponibilidade do Banco de Dados, ou até mesmo por livro de ocorrências.
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p style="text-align: center;">NSG01 = $\frac{(TTD - TMP - TTE) - TI}{(TTD - TMP - TTE)}$</p> <p>Onde:</p> <p>NSG01 – Indicador de Disponibilidade dos SGBD Geoespaciais;</p> <p>TTD – Tempo Total de disponibilidade no mês, em horas (TTD = Quantidade de dias do</p>

	<p>mês x 12 horas); TMP – Tempo indisponível destinado à manutenção preventiva, autorizado previamente pela CONTRATANTE; TTE – Tempo de indisponibilidade ocasionados por fatores fora do controle do prestador; TI – Tempo de indisponibilidade registrado no mês, em horas, no período de 07:00 às 19:00, excetuando-se os casos de TMP e TTE. Observação: Todas as variáveis serão consideradas com duas casas decimais.</p>
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade GEO-01.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Nos primeiros 3 meses (Período de Ambientação):</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida para o período de ambientação até o limite de 96,78%;</p> <p>Glosa sobre a o valor da Atividade de 1% (um por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida entre 96,78% até o limite de 95,78%, cumulativo com com a glosa anterior;</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida abaixo de 95,78% até o limite de 94,78%, cumulativo com as duas glosas anteriores.</p> <p>Multa de 0,5% (meio por cento) do valor total do contrato se NSB01 for menor que 94,78%, sem prejuízo da aplicação das glosas anteriores.</p> <p>Para valores de NSG01 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.</p> <p>Nos meses seguintes:</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida até o limite de 97,89%;</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 1% (um por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida entre 97,89% até o limite de 96,89%, cumulativo com a glosa anterior;</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida abaixo de 96,89% até o limite de 95,89%, cumulativo com as duas glosas anteriores.</p> <p>Multa de 0,5% (meio por cento) do valor total do contrato se NSG01 for menor que 95,89%, sem prejuízo da aplicação das glosas anteriores.</p> <p>Para valores de NSG01 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.</p>

INDICADOR nº NSG02 - GARANTIA DA SEGURANÇA E INTEGRIDADE DOS SGBD GEOESPACIAIS	
Tópico	Descrição
Finalidade	Aferir a tempestividade na resposta a incidentes relacionados ao comprometimento da segurança e/ou integridade dos dados mantidos pelos SGBD Geoespaciais.
Atividade Relacionada	GEO-01- Manter disponibilidade, segurança, integridade e funcionamento dos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados Geoespaciais em regime de 12h x 7d.
Meta a cumprir	<p>NSG02 = 0</p> <p>A meta visa garantir que todos os incidentes relacionados à segurança e integridade dos SGBD Geoespaciais sejam verificados e tratados no tempo máximo de 2 horas, com o intuito de mitigar possíveis</p>

		danos.
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	NSG02 = 0	A meta visa garantir que todos os incidentes relacionados à segurança e integridade dos SGBD Geoespaciais sejam verificados e tratados no tempo máximo de 2 horas, com o intuito de mitigar possíveis danos, mesmo no período de ambientação.
Instrumento de medição	Chamados abertos pelo Sistema de Gestão de Demandas.	
Forma de acompanhamento	Verificação dos relatórios gerados pelo Sistema de Gestão de Demandas relacionados à segurança e integridade dos SGBD Geoespaciais.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>Mensalmente, serão analisados todos os chamados relacionados à segurança e integridade dos SGBD Geoespaciais, observando a diferença do horário da sua abertura e o horário do seu encerramento.</p> <p style="text-align: center;">NSG02 = NINT + NITS</p> <p>Onde:</p> <p>NSG02 – Indicador de quantidade de incidentes relacionados à segurança e integridade dos SGBD Geoespaciais não tratados no tempo definido (2 horas);</p> <p>NINT – Número de incidentes relacionados à segurança e integridade dos SGBD Geoespaciais não tratados;</p> <p>NITS – Número de incidentes relacionados à segurança e integridade dos SGBD Geoespaciais que foram tratados acima do prazo definido (2 horas).</p> <p>Observação 1: Para chamados/eventos ocorridos fora do horário definido na atividade GEO-01 (07:00 às 19:00), considerar-se-á o horário de início como 07:00 AM.</p> <p>Observação 2: Não serão computados na variável NINT, no mês referência, os incidentes não tratados ocorridos a menos de 2 horas no momento da avaliação deste indicador (NSG02). Tais casos serão considerados no mês subsequente.</p>	
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade GEO-01.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Serão aplicados os seguinte ajustes/sanções, caso não seja atingido o nível NSG02:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSG02 inferiores ou iguais a 2, aplicar-se-á glosa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente; • Para valores de NSG02 superiores a 2 e inferiores ou iguais a 5, aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente, acima de 2, cumulativo com a glosa anterior; • Para valores de NSG02 superiores a 5 e inferiores ou iguais a 10, aplicar-se-á glosa de 1,5% (um e meio por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente, acima de 5, cumulativo com as glosas anteriores; • Para valores de NSG02 superiores a 10, aplicar-se-á multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do contrato, cumulativo com as glosas anteriores. • Para valores de NSG02 superiores a 20, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual. 	

INDICADOR n° NSG03 – SERVIÇO DE BACKUP DO AMBIENTE DE GEOPROCESSAMENTO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Aferir a realização, testes e registros dos procedimentos relacionados a backup do ambiente de geoprocessamento, banco de imagens e de banco de dados geoespaciais da Sede do IBAMA.
Atividade Relacionada	GEO-03 - Backup do Ambiente de Geoprocessamento.
Meta a cumprir	NSG03 = 100% A meta visa garantir que os Backups programados sejam realizados, testados e catalogados diariamente, em dias úteis.
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	NSG03 = 100% A meta visa garantir que os Backups programados sejam realizados, testados e catalogados diariamente, em dias úteis, mesmo no período de ambientação.
Instrumento de medição	Histórico de Backup e Relatórios.
Forma de acompanhamento	Inspeção mensal do Histórico de Backup e documentação relacionada, nas quais devem constar a realização diária de backup, testes e registro de controle (considerando-se os dias úteis).
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p style="text-align: center;">NSG03 = $\frac{NBR}{ND}$</p> <p>Onde:</p> <p>NSG03 – Indicador de backups realizados.</p> <p>NBR – Número de backups realizados, testados e catalogados no mês, referente a cada dia útil.</p> <p>ND – Número de dias úteis no mês.</p> <p>Observação: Todas as variáveis serão consideradas com duas casas decimais.</p>
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade GEO-03.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	<p>Serão aplicados os seguinte ajustes/sanções, caso não seja atingido o nível NSG03:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSG03 inferiores a 100% e superiores a 90%, aplicar-se-á glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; • Para valores de NSG03 iguais ou inferiores a 90% e superiores a 70%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; • Para valores de NSG03 iguais ou inferiores a 70%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; • Em caso de reincidência, aplicar-se-á multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do contrato. • Para valores de NSG03 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.

INDICADOR n° NSG04 – DISPONIBILIDADE DO AMBIENTE DE GEOPROCESSAMENTO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Garantir a disponibilidade do ambiente de geoprocessamento do IBAMA, em dias úteis, das 07:00 às 19:00.

Atividade Relacionada	GEO-14 - Manter a disponibilidade, segurança, integridade e funcionamento dos equipamentos de Geoprocessamento.	
Meta a cumprir	NSG04 >= 99,24%	A meta definida considera que em um mês possa haver um período de indisponibilidade do ambiente de no máximo 2 horas.
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	NSG04 >= 98,48%	Considerou-se no período de ambientação um tempo máximo de 4 horas de indisponibilidade mensal, em virtude da adequação e transição dos serviços de suporte ao ambiente de geoprocessamento para a CONTRATADA.
Instrumento de medição	Registros em ferramenta de monitoramento. Caso não esteja disponível, a medição será realizada através de registros de chamados realizados pelos usuários quanto a ocorrências de indisponibilidade do ambiente de geoprocessamento, ou até mesmo por livro de ocorrências.	
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$NSG04 = \frac{(TTD - TMP - TTE) - TI}{(TTD - TMP - TTE)}$ <p>Onde: NSG04 – Indicador de Disponibilidade do ambiente de geoprocessamento. TTD – Tempo Total de disponibilidade no mês, em horas (TTD = Quantidade de dias úteis do mês x 12 horas). TMP – Tempo indisponível destinado à manutenção preventiva, autorizado previamente pela CONTRATANTE. TTE – Tempo de indisponibilidade ocasionados por fatores fora do controle do prestador, com exceção de ataques ou invasões eletrônicas. TI – Tempo de indisponibilidade registrado no mês, em horas, excetuando-se os casos de TMP e TTE. Observação: Todas as variáveis serão consideradas com duas casas decimais.</p>	
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade GEO-14.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Nos primeiros 3 meses (Período de Ambientação):</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida para o período de ambientação até o limite de 97,48%;</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida entre 97,47% até o limite de 96,48%, cumulativo com a glosa anterior;</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo de 96,47% até o limite de 95,48%, cumulativo com as duas glosas anteriores.</p> <p>Multa de 0,5% (meio por cento) do valor total do contrato se NSG04 for menor que 95,48%, sem prejuízo da aplicação das glosas anteriores.</p> <p>Para valores de NSG04 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.</p> <p>Nos meses seguintes:</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida até o limite de 98,24%;</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida entre 98,23% até o limite de 97,24%;</p>	

	<p>cumulativo com a glosa anterior;</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo de 97,23% até o limite de 96,24%, cumulativo com as duas glosas anteriores.</p> <p>Multa de 0,5% (meio por cento) do valor total do contrato se NSG04 for menor que 96,24%, sem prejuízo da aplicação das glosas anteriores.</p> <p>Para valores de NSG04 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.</p>
--	--

INDICADOR nº NSG05 – OTIMIZAÇÃO E DESEMPENHO DO AMBIENTE DE GEOPROCESSAMENTO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Garantir a Otimização e Desempenho do ambiente de Geoprocessamento do IBAMA.
Atividade Relacionada	GEO-14 - Manter a disponibilidade, segurança, integridade e funcionamento dos equipamentos de Geoprocessamento.
Meta a cumprir	<p style="text-align: center;">NSG05 <= 4</p> <p>A meta definida permite até 4 incidentes relacionados a falta de proatividade quanto à otimização e/ou desempenho do ambiente de Geoprocessamento.</p>
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	<p>Não será exigido no período de ambientação.</p> <p>No período de ambientação deverão ser adotados todos os procedimentos necessários para promover a otimização e alto desempenho dos ativos, recursos e serviços de Geoprocessamento.</p>
Instrumento de medição	Registros em ferramenta de monitoramento. A medição também será realizada através de registros de chamados quanto a ocorrências relacionadas a baixo desempenho de serviços e/ou recursos de Geoprocessamento, ou até mesmo através de registro encaminhado ao Fiscal Administrativo.
Forma de acompanhamento	<p>O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA. Outras fontes de análise e acompanhamento são os logs dos servidores e dos serviços.</p> <p>O resultado diário das ocorrências será analisado pelo CONTRATANTE e classificadas conforme definição da correção aplicada.</p>
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>Na ocorrência de um incidente ocasionado em virtude da ausência de ações preventivas ou proativas, o indicador NSG05 será adicionado de 1, sendo comunicado à empresa.</p> <p>Os chamados relacionados a baixo desempenho encaminhados ao CSR/CNT ou situações identificadas pelo CSR/CNT que caracterizem baixo desempenho dos recursos de geoprocessamento citados no parque tecnológico serão considerados como um evento que compromete a otimização do ambiente e por conseguinte será adicionado 1 ao NSG05.</p> <p>Em caso de recebimento de mais de um chamado relacionado a baixo desempenho, serão agrupados em intervalos de duas horas, sendo que para efeitos de adição ao indicador NSG05 cada intervalo que se identifica um ou mais chamados.</p> <p>A identificação e classificação dos chamados quanto a baixo desempenho deverá ser realizada pelo CSR/CNT, sendo comunicado à CONTRATADA.</p>
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade GEO-14, após o período de ambientação de 3 meses.

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Serão aplicados os seguinte ajustes/sanções, caso não seja atingido o nível NSG05:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para valores de NSG05 superiores a 04 e inferiores a 10, aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente acima do limite de 04. • Para valores de NSG05 iguais ou superiores a 10 e inferiores a 15, aplicar-se-á glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente acima do limite de 09, sem prejuízo da aplicação da glosa anterior para os valores acima de 4 e inferiores a 10. • Em caso de reincidência, em mês subsequente, aplicar-se-á multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do contrato. • Para valores de NSG05 superiores a 30, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
--	--

INDICADOR nº NSG06 – ATRASO NA EXECUÇÃO INDIVIDUAL DA DEMANDA	
Tópico	Descrição
Finalidade	Aferir o prazo de entrega dos serviços baseados em demanda.
Atividade Relacionada	Atividades classificadas com o tipo Demanda.
Meta a cumprir	NSG06 = 0 A meta visa garantir que as que as atividades de demanda sejam realizadas dentro do prazo previsto.
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	NSG06 = 0 A meta visa garantir que as que as atividades de demanda sejam realizadas dentro do prazo previsto, mesmo no período de ambientação.
Instrumento de medição	Sistema de Gestão de Demandas.
Forma de acompanhamento	Verificação dos relatórios produzidos pelo Sistema de Gestão de Demandas e documentação produzida prevista em cada atividade.
Periodicidade	Por Ordem de Serviço/chamado.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p style="text-align: center;">NSG06 = prazo_realizado - prazo_atividade</p> <p>Onde:</p> <p>NSG06 – Indicador do tempo de atraso na entrega dos serviços de demanda;</p> <p>prazo_realizado – é o tempo gasto para a realização da atividade. Este tempo é computado a partir da abertura do chamado ou registro em sistema de demanda ou ainda da entrega da OS ao preposto da empresa, e termina com o fechamento da OS com seus respectivos produtos e documentos produzidos e recebimento pela contratante;</p> <p>prazo_atividade – é o prazo máximo previsto para a execução da atividade, registrado no Quadro de Atividades.</p>
Início de Vigência	Data/hora da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade de Demanda.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	<p>Serão aplicados os seguinte ajustes/sanções, caso não seja atingido o nível NSG06:</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade registrada na OS em 5% (cinco por cento) do valor da Atividade registrada na OS para cada unidade de tempo (hora ou dia, de acordo com a medida utilizada para a atividade) em atraso, até o limite de 5 unidades de tempo.</p> <p>Em caso de atraso superior a 5 unidades de tempo, aplicar-se-á multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor do contrato, sem prejuízo da aplicação da glosa anterior.</p>
Observação	A unidade de medida deste indicador é hora ou dia, de acordo com a medida utilizada para a atividade, definida nos Quadros de Atividades.

INDICADOR nº NSG07 – INCIDÊNCIA DE DESVIOS DE QUALIDADE	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir a quantidade de Termos de Desvios de Qualidade identificados na execução de uma Ordem de Serviço.
Atividade Relacionada	Atividades classificadas com o tipo Demanda.
Meta a cumprir	NSG07 <= 1 A meta visa garantir que seja emitido no máximo 1 (um) Termo de Desvio de Qualidade após o recebimento provisório do produto gerado.
Meta a cumprir no período de ambientação (primeiros 3 meses)	NSG07 <= 2 A meta visa garantir que seja emitido no máximo 2 (dois) Termos de Desvio de Qualidade após o recebimento provisório do produto gerado, no período de ambientação.
Instrumento de medição	Sistema de Gestão de Demandas, Análise das Ordens de Serviço e seus Termos de Desvio de Qualidade da OS.
Forma de acompanhamento	Verificação da quantidades de Termos de Desvio de Qualidade emitidos para uma OS.
Periodicidade	Por Ordem de Serviço.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	NSG07 = NTDQ Onde: NSG07 – Indicador de Incidência de Termos de Desvio de Qualidade para determinada Ordem de Serviço; NTDQ – Número de Termos de Desvio de Qualidade para uma determinada OS.
Início de Vigência	Data da emissão da Ordem de Serviço referente à atividade de Demanda.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	Serão aplicados os seguinte ajustes/sanções, caso não seja atingido o nível NSG07 : Glosa sobre o valor da OS em 5,0% (cinco por cento) para cada Termo de Desvio de Qualidade fora da meta, até o limite de 4 ocorrências além da meta. Multas de 0,5% (meio por cento) do valor total do contrato, para NSG07 igual ou superior a 6 (seis) ocorrências além da meta, sem prejuízo da aplicação da glosa anterior.

3.1.2 Critérios de Aceitação dos serviços

Os serviços serão recebidos pelo Fiscal Técnico provisoriamente em até 15 dias da entrega do Termo de Encerramento de Ordem de Serviço, e definitivamente pelo Fiscal Requisitante e Gestor do Contrato em até 15 dias, contados da data da emissão do Termo de Recebimento Provisório, verificado o atendimento aos requisitos que forem explicitados no Termo de Referência, nas Ordens de Serviço e também à obediência aos procedimentos operacionais de execução das tarefas, como roteiros e manuais.

A recusa total ou parcial do serviço/produto será formalizada por meio de um Termo de Desvio de Qualidade da OS. Este Termo conterà os desvios, erros e não conformidades identificados na execução da OS e um prazo para correção.

A CONTRATADA deverá providenciar a correção de erros e não conformidades no prazo estabelecido no Termo de Desvio de Qualidade, sem prejuízo da aplicação de sanções de penalidades pelo atraso da entrega da OS no prazo estabelecido.

No momento em que a CONTRATANTE emite o Termo de Recebimento Provisório, suspende-se a contagem do tempo de execução dos serviços constantes na OS. Caso haja desvios de qualidade, a contagem do tempo será retomada a partir da entrega do Termo de Desvio de Qualidade. Após a correção, será emitido Termo de Recebimento Provisório, relativo às correções identificadas no Termo de Desvio de Qualidade, iniciando-se novo prazo (de 15 dias) para a aferição da qualidade pela CONTRATANTE.

O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil da CONTRATADA em face da lei e desta contratação.

Nos termos do art. 76 da Lei nº. 8.666/93, a CONTRATANTE rejeitará, no todo ou em parte, o fornecimento objeto do Termo de Referência executado em desacordo com as cláusulas contratuais.

Serão recusadas as OS cuja atividade não esteja definida no Quadro de Atividades.

3.2 – ESTIMATIVA DE VOLUME DE SERVIÇOS OU BENS

(IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, III, b)

A estimativa de volume dos serviços levou em consideração os estudos registrados nos Quadros de Atividades do documento Análise da Viabilidade da Contratação – AVC – (ANEXOS B, C, D e E do AVC).

Serviço	Qde. Estimada (UST)
Prestação de serviços de Suporte à Infraestrutura de Rede.	15.296
Prestação de serviços de Suporte à Microinformática.	6.048
Prestação de serviços de Suporte à Infraestrutura de Banco de Dados ORACLE.	21.219
Prestação de serviços de Suporte à Infraestrutura de Geoprocessamento.	36.665

Tabela 2: Estimativa de volume de serviços

Não há garantia de consumo mínimo mensal por parte da CONTRATANTE, podendo esta solicitar a qualquer tempo qualquer quantidade de serviços dentro do escopo e prazo contratual, independentemente do tipo de atividade (rotineira ou por demanda), respeitando-se o esforço em UST fixado para a execução de cada Atividade.

3.3 – METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E DA ADEQUAÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI ÀS ESPECIFICAÇÕES FUNCIONAIS E TECNOLÓGICAS

(IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, III, c)

A avaliação da qualidade e adequação da Solução de TI será realizada através da verificação dos serviços durante e após a sua realização.

Durante a realização dos serviços, os Fiscais Técnicos verificarão a atuação dos profissionais da CONTRATADA quanto ao cumprimento dos roteiros, procedimentos e manuais operacionais, além do cumprimento das normas de segurança da informação e comunicação do

IBAMA.

Esta verificação também será realizada quando da entrega dos serviços, através da análise do serviço realizado e da documentação produzida/modificada. Esta verificação será realizada pelo Fiscal Requisitante, Técnico e Administrativo, no momento da disponibilização do serviço e durante a vigência do Contrato. Em casos de inconformidades, estas deverão ser imediatamente informadas ao preposto para a realização da adequação e manutenção das condições exigidas no Termo de Referência.

As atividades deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para Tecnologia da Informação, preconizadas pelos modelos ITIL V3 (IT Infrastructure Library), COBIT 4.1 e PMBOK (Project Management Base of Knowledge).

3.4 – INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS

(IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, III, d)

Quanto ao processo de Seleção de Fornecedores, a critério da Administração, poderá ser necessária a realização de diligência ou visita técnica a fim de se comprovar a veracidade do(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) pela LICITANTE vencedora do certame, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocadamente que o(s) serviço(s) apresentado(s) no(s) atestado(s) foi(ram) prestado(s).

Quanto ao processo de Gerenciamento do Contrato, a área de TI do IBAMA (CNT) e o CSR acompanharão a execução dos serviços *in loco*, nos casos em que a execução dos serviços ocorrerem em ambiente da CONTRATANTE ou através de inspeções nos casos em que a realização dos serviços ocorrer de forma remota.

Este acompanhamento possui a finalidade de verificar o andamento da realização das atividades, a aderência aos roteiros e manuais operacionais, e o cumprimento de normas pertinentes, como de segurança da informação.

3.5 – FORMA DE PAGAMENTO

(IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, III, e)

O faturamento deverá ser mensal, mediante apresentação de nota de cobrança consolidada, determinando o total de UST, aprovado pela CONTRATANTE no Relatório de Atividades, e já descontadas eventuais glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis de serviço e qualidade definidos nas Ordens de Serviços e das metas definidas nos indicadores constantes no Termo de Referência, os exigidos contratualmente e os descontos previstos.

No caso de discordância das glosas aplicadas numa Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá apresentar o recurso que será analisado por despacho pela Área Administrativa.

O pagamento será efetuado mensalmente, mediante emissão de Ordem Bancária para depósito em conta corrente a favor da CONTRATADA, em até 5 (cinco) dias úteis após apresentação da Nota Fiscal/Fatura, devidamente atestada por servidor designado para acompanhar e fiscalizar o contrato, conforme o disposto no art. 67 da Lei nº 8.666/93.

Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, 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.

Será verificada, ainda, a regularidade fiscal, através de consulta “on-line” ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666/93.

Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela CONTRATANTE, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

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

EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual de taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

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

3.6 – CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICO-FINANCEIRA

(IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, III, f)

A natureza da presente contratação não permite definir com exatidão os valores mensais a serem desembolsados, uma vez que se baseia em emissão de Ordens de Serviço de acordo com as necessidades do IBAMA.

Considerando-se um cenário em que as UST sejam consumidas uniformemente durante um ano, segue a previsão do cronograma:

Mês	Suporte à:			
	Infraestrutura de Redes	Microinformática	Infraestrutura de Banco de Dados Oracle	Infraestrutura de Geoprocessamento
Maio/2012	R\$ 140.187,84	R\$ 32.140,08	R\$ 229.041,42	R\$ 620.157,92
Junho/2012	R\$ 140.187,84	R\$ 32.140,08	R\$ 229.041,42	R\$ 620.157,92
Julho/2012	R\$ 140.187,84	R\$ 32.140,08	R\$ 229.041,42	R\$ 620.157,92
Agosto/2012	R\$ 140.187,84	R\$ 32.140,08	R\$ 229.041,42	R\$ 620.157,92
Setembro/2012	R\$ 140.187,84	R\$ 32.140,08	R\$ 229.041,42	R\$ 620.157,92
Outubro/2012	R\$ 140.187,84	R\$ 32.140,08	R\$ 229.041,42	R\$ 620.157,92
Novembro/2012	R\$ 140.187,84	R\$ 32.140,08	R\$ 229.041,42	R\$ 620.157,92
Dezembro/2012	R\$ 140.187,84	R\$ 32.140,08	R\$ 229.041,42	R\$ 620.157,92

Janeiro/2013	R\$ 140.187,84	R\$ 32.140,08	R\$ 229.041,42	R\$ 620.157,92
Fevereiro/2013	R\$ 140.187,84	R\$ 32.140,08	R\$ 229.041,42	R\$ 620.157,92
Março/2013	R\$ 140.187,84	R\$ 32.140,08	R\$ 229.041,42	R\$ 620.157,92
Abril/2013	R\$ 140.187,84	R\$ 32.140,08	R\$ 229.041,45	R\$ 620.157,93
TOTAL	R\$ 1.682.254,08	R\$ 385.680,96	R\$ 2.748.497,07	R\$ 7.441.895,05

Tabela 3: Cronograma de execução físico-financeiro

3.7– MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

(IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, III, g)

O modelo de prestação de serviços prevê que a CONTRATADA seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado à equipe do IBAMA, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da mesma, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação na pessoa do preposto da CONTRATADA ou seu substituto.

São instrumentos formais de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:

- Ordens de Serviço (OS);
- Plano de Inserção;
- Termos de Recebimento;
- Chamado telefônico registrado na Central de Atendimento;
- Chamado registrado em Sistema de Gestão de Demandas;
- Ofícios;
- Relatórios;
- Demais Termos previstos no instrumento convocatório.

A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para fins de encaminhamento de Ordens de Serviços ou outro documento, ocorrerá sempre via Preposto, ou seu substituto, designado pela CONTRATADA.

A comunicação dos usuários com a Central de Atendimento/Suporte da CONTRATADA poderá ser realizada por meio de abertura de chamado via telefone ou sistema de Gestão de Demandas.

A CONTRATADA deverá utilizar o sistema de Gestão de Demandas adotado pela CONTRATANTE. Outro sistema, inclusive da CONTRATADA, poderá ser utilizado, mediante autorização da CONTRATANTE.

Os Relatórios são documentos em que os profissionais da CONTRATADA relatarão os procedimentos executados durante a realização dos serviços, incluindo, quando houver, problemas vivenciados e opinião técnica acerca do serviço.

Os Relatórios deverão ser numerados sequencialmente por ordem cronológica com numeração e timbre da CONTRATADA. Deverão também conter a data e assinatura do Preposto.

Na tabela a seguir consta a relação dos tipos de usuários dos serviços.

Serviços de Suporte a:	Usuários dos Serviços
Infraestrutura de Rede	Servidores e funcionários da Sede do IBAMA da área de TI que requeiram atendimento de suporte a TI relacionado a Rede (CNT e CSR).
	Servidores e funcionários das Unidades Descentralizadas do IBAMA da área de TI que requeiram atendimento de suporte a TI relacionado a redes ou a seus elementos, de forma remota (telefone ou intervenção remota via rede).
Microinformática	Servidores e funcionários da Sede do IBAMA que requeiram atendimento de suporte a TI relacionado a Microinformática.
Infraestrutura de Banco de dados ORACLE	Servidores e funcionários da Sede do IBAMA da área de TI que requeiram atendimento de suporte a TI relacionado a Banco de Dados ORACLE (CNT e CSR).
Infraestrutura de Geoprocessamento	Servidores e funcionários da Sede do IBAMA da área de TI que requeiram atendimento de suporte a TI relacionado a Geoprocessamento (CNT e CSR).

Tabela 4: Usuários dos serviços

3.8 – REGRAS PARA APLICAÇÃO DE MULTAS E SANÇÕES

(IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, III, h)

Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos.
- d) 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.

As sanções de multa podem ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de advertência, suspensão temporária e declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública.

A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

Não será aplicada multa se, comprovadamente, o atraso na execução do objeto advier de caso fortuito ou motivo de força maior.

Da sanção aplicada caberá recurso à autoridade superior àquela que aplicou a sanção no prazo de 5 (cinco) dias úteis da notificação.

A autoridade competente poderá, motivadamente e presentes razões de interesse público,

atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva.

As sanções serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

A relação entre ocorrência e sanção, conforme o art. 17, IX, da Instrução normativa nº 04/2010 SLTI/MPOG, figura-se na tabela a seguir, tal relação não exime a aplicação do disposto nesta seção.

Sanções Gerais - aplicáveis para todos os 4 itens de contratação (Suporte à Infraestrutura de Redes, Microinformática, Infraestrutura de Banco de Dados ORACLE e Infraestrutura de Geoprocessamento)		
Id	Ocorrência	Sanção / Multa
1	Não comparecer injustificadamente na reunião inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato.
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A CONTRATADA ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 10% (dez por cento) do valor da contratação.
3	Ter praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal nos termos definidos no contrato.	Multa compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato.
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias.	Rescisão contratual, e a CONTRATADA será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
8	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela CONTRATANTE, até o limite de 7 dias úteis.

	indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 6 (seis) horas úteis.	Após o limite de 7 dias úteis, aplicar-se-á multa de 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato.
9	Não fornecer os roteiros de execução de todas as atividades previstas até o primeiro dia útil após decorridos 3 meses da Reunião Inicial (período de ambientação).	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total do Contrato por dia de atraso, até o limite de 30 dias.
		Após o limite de 30 dias, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
10	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato.
Sanções Específicas aplicáveis ao item 1 (Suporte à Infraestrutura de Rede)		
Id	Ocorrência	Sanção / Multa
10	Não atender ao indicador de nível de serviço NSR01 (Disponibilidade da Rede) em um dos três primeiros meses de execução contratual (período de ambientação).	Glosa sobre o valor da Atividade de 0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida para o período de ambientação até o limite de 97,48%;
		Glosa sobre o valor da Atividade de 1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida entre 97,47% até o limite de 96,48%, cumulativo com a glosa anterior;
		Glosa sobre o valor da Atividade de 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo de 96,47% até o limite de 95,48%, cumulativo com as duas glosas anteriores;
		Multa de 1,0% (um por cento) do valor total do contrato se NSR01 for menor que 95,48%, sem prejuízo da aplicação das glosas anteriores;
		Para valores de NSR01 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
11	Não atender ao indicador de nível de serviço NSR01 (Disponibilidade da Rede) em um dos demais meses de execução contratual após o período de ambientação.	Glosa sobre o valor da Atividade de 0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida até o limite de 98,24%;
		Glosa sobre o valor da Atividade de 1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida entre 98,23% até o limite de 97,24%, cumulativo com a glosa anterior;
		Glosa sobre o valor da Atividade de 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo de 97,23% até o limite de 96,24%, cumulativo com as duas glosas anteriores;
		Multa de 1,0% (um por cento) do valor total do contrato se NSR01 for menor que 96,24%, sem prejuízo da aplicação das glosas anteriores.
		Para valores de NSR01 inferiores a 50%, configura-se

		inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
12	Não atender ao indicador de nível de serviço NSR02 (Controle de Licenças de Software) em um dos demais meses de execução contratual após o período de ambientação.	<p>Para valores de NSR02 inferiores a 100%, aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;</p> <p>Em caso de reincidência de não cumprimento da meta deste nível de serviço, aplicar-se-á multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) do valor total do contrato, sem prejuízo da aplicação da glosa anterior sobre o valor da Atividade no mês.</p>
13	Não atender ao indicador de nível de serviço NSR03 (Controle do Cadastro de Usuários na Rede).	<p>Para valores de NSR03 superiores a 70% e inferiores a 80%, aplicar-se-á glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;</p> <p>Para valores de NSR03 iguais ou inferiores a 70%, aplicar-se-á glosa de 4% (quatro por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;</p> <p>Em caso de reincidência de não cumprimento da meta deste nível de serviço, aplicar-se-á multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) do valor total do contrato, sem prejuízo da aplicação das glosas anteriores sobre o valor da Atividade no mês.</p>
14	Não atender ao indicador de nível de serviço NSR04 (Otimização e Desempenho da Rede) em um dos demais meses de execução contratual após o período de ambientação.	<p>Para valores de NSR04 superiores a 04 e inferiores a 10, aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente acima do limite de 04;</p> <p>Para valores de NSR04 iguais ou superiores a 10 e inferiores a 15, aplicar-se-á glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente acima do limite de 09, sem prejuízo da aplicação da glosa anterior para os valores acima de 4 e inferiores a 10;</p> <p>Em caso de reincidência de não cumprimento da meta deste nível de serviço, em mês subsequente, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato;</p> <p>Para valores de NSR04 superiores a 30, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.</p>
15	Não atender ao indicador de nível de serviço NSR05 (Serviços de Backup).	<p>Para valores de NSR05 inferiores a 100% e superiores a 90%, aplicar-se-á glosa de 3% (três por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;</p> <p>Para valores de NSR05 iguais ou inferiores a 90% e superiores a 70%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;</p> <p>Para valores de NSR05 iguais ou inferiores a 70%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;</p> <p>Em caso reincidência de não cumprimento da meta deste</p>

		nível de serviço, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato;
		Para valores de NSR05 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
16	Não atender ao indicador de nível de serviço NSR06 (Segurança do Ambiente de Rede).	Para valores de NSR06 inferiores a 100% e superiores a 90%, aplicar-se-á glosa de 3% (três por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSR06 iguais a 90% e superiores a 70%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSR06 iguais ou inferiores a 70%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Em caso de reincidência de não cumprimento da meta deste nível de serviço, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato;
		Para valores de NSR06 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
17	Não atender ao indicador de nível de serviço NSR07 (Reação a Invasões) em um dos três primeiros meses de execução contratual (período de ambientação).	Para valores de NSR07 inferiores a 6h e superiores a 4h, aplicar-se-á glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSR07 inferiores a 8h e superiores ou igual a 6h, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSR07 iguais ou superiores a 8h, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Em caso de reincidência, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato;
		Para valores de NSR07 superiores a 24 horas, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
18	Não atender ao indicador de nível de serviço NSR07 (Reação a Invasões) em um dos demais meses de execução contratual após o período de ambientação.	Para valores de NSR07 inferiores a 4h e superiores a 2h, aplicar-se-á glosa de 3% (três por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSR07 inferiores a 6h e superiores ou igual a 4h, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSR07 iguais ou superiores a 6h, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Em caso de reincidência de não cumprimento da meta deste

		nível de serviço, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato.
19	Não atender ao indicador de nível de serviço NSR08 (Atraso na Execução Individual da Demanda).	Glosa sobre o valor da Atividade registrada na OS em 5% (cinco por cento) para cada unidade de tempo (hora ou dia, de acordo com a medida utilizada para a atividade) em atraso, até o limite de 5 unidades de tempo; Em caso de atraso superior a 5 unidades de tempo, aplicar-se-á multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor do contrato, sem prejuízo da aplicação da glosa anterior.
20	Não atender ao indicador de nível de serviço NSR09 (Incidência de Desvios de Qualidade).	Glosa sobre o valor da OS em 5,0% (cinco por cento) para cada Termo de Desvio de Qualidade fora da meta, até o limite de 4 ocorrências além da meta; Multa de 0,5% (meio por cento) do valor total do contrato, para NSR09 igual ou superior a 6 (seis) ocorrências, sem prejuízo da aplicação da glosa anterior.
21	Não atender ao indicador de nível de serviço NSR10 (Verificação da Qualidade de Softwares em Produção) em um dos demais meses de execução contratual após o período de ambientação.	Para valores de NSR10 superiores a 0 e inferiores ou iguais a 5, aplicar-se-á glosa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente; Para valores de NSR10 superiores a 5 e inferiores ou iguais a 15, aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente, acima de 5, cumulativo com a glosa anterior; Para valores de NSR10 superiores a 15 e inferiores ou iguais a 30, aplicar-se-á glosa de 1,5% (um e meio por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente, acima de 15, cumulativo com as glosas anteriores; Para valores de NSR10 superiores a 30, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato, cumulativo com as glosas anteriores; Para valores de NSR10 superiores a 60, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
22	Não atender ao indicador de nível de serviço NSR11 (Controle de Estações no Domínio) em um dos demais meses de execução contratual após o período de ambientação.	Para valores de NSR11 inferiores a 100% e superiores a 90%, aplicar-se-á glosa de 3% (três por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; Para valores de NSR11 iguais a 90% e superiores a 70%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; Para valores de NSR11 iguais ou inferiores a 70%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; Em caso de reincidência de não cumprimento da meta deste nível de serviço, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato.

Sanções Específicas aplicáveis ao item 2 (Suporte à Microinformática)		
Id	Ocorrência	Sanção / Multa
10	Não atender ao indicador de nível de serviço NSM01 (Prazo de Resposta a Chamados em 1º nível) em um dos três primeiros meses de execução contratual (período de ambientação).	Para valores de NSM01 inferiores a 80% e superiores ou iguais a 75%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSM01 inferiores a 75% e superiores ou iguais a 60%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSM01 inferiores a 60% e superiores ou iguais a 50%, aplicar-se-á glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSM01 inferiores a 50% aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato.
11	Não atender ao indicador de nível de serviço NSM01 (Prazo de Resposta a Chamados em 1º nível) em um dos demais meses de execução contratual após o período de ambientação.	Para valores de NSM01 inferiores a 100% e superiores ou iguais a 95%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSM01 inferiores a 95% e superiores ou iguais a 90%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSM01 inferiores a 90% e superiores ou iguais a 80%, aplicar-se-á glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSM01 inferiores a 80% aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato.
12	Não atender ao indicador de nível de serviço NSM02 (Prazo de Resposta a Chamados em 2º nível) em um dos três primeiros meses de execução contratual (período de ambientação).	Para valores de NSM02 inferiores a 80% e superiores ou iguais a 75%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSM02 inferiores a 75% e superiores ou iguais a 60%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSM02 inferiores a 60% e superiores ou iguais a 50%, aplicar-se-á glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSM02 inferiores a 50% aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato.
13	Não atender ao indicador de nível de serviço NSM02 (Prazo de Resposta a Chamados em 2º nível) em um dos demais meses de execução contratual após o período de ambientação.	Para valores de NSM02 inferiores a 100% e superiores ou iguais a 95%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSM02 inferiores a 95% e superiores ou iguais a 90%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSM02 inferiores a 90% e superiores ou iguais a 80%, aplicar-se-á glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSM02 inferiores a 80% aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato.
14	Não atender ao indicador de nível de serviço NSM03 (Prazo de Solução a Chamados em 1º nível) em um dos três primeiros	Para valores de NSM03 inferiores a 70% e superiores ou iguais a 65%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSM03 inferiores a 65% e superiores ou

	meses de execução contratual (período de ambientação).	iguais a 50%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; Para valores de NSM03 inferiores a 50% e superiores ou iguais a 40%, aplicar-se-á glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; Para valores de NSM03 inferiores a 40% aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato; Para valores de NSM03 inferiores a 30%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
15	Não atender ao indicador de nível de serviço NSM03 (Prazo de Solução a Chamados em 1º nível) em um dos demais meses de execução contratual após o período de ambientação.	Para valores de NSM03 inferiores a 90% e superiores ou iguais a 85%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; Para valores de NSM03 inferiores a 85% e superiores ou iguais a 80%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; Para valores de NSM03 inferiores a 80% e superiores ou iguais a 70%, aplicar-se-á glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; Para valores de NSM03 inferiores a 70% aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato; Para valores de NSM03 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
16	Não atender ao indicador de nível de serviço NSM04 (Prazo de Solução a Chamados em 2º nível) em um dos três primeiros meses de execução contratual (período de ambientação).	Para valores de NSM04 inferiores a 70% e superiores ou iguais a 65%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; Para valores de NSM04 inferiores a 65% e superiores ou iguais a 50%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; Para valores de NSM04 inferiores a 50% e superiores ou iguais a 40%, aplicar-se-á glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; Para valores de NSM04 inferiores a 40% aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato; Para valores de NSM04 inferiores a 30%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
17	Não atender ao indicador de nível de serviço NSM04 (Prazo de Solução a Chamados em 2º nível) em um dos demais meses de execução contratual após o período de ambientação.	Para valores de NSM04 inferiores a 90% e superiores ou iguais a 85%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; Para valores de NSM04 inferiores a 85% e superiores ou iguais a 80%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; Para valores de NSM04 inferiores a 80% e superiores ou iguais a 70%, aplicar-se-á glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço; Para valores de NSM04 inferiores a 70% aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato; Para valores de NSM04 inferiores a 50%, configura-se

		inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
18	Não atender ao indicador de nível de serviço NSM05 (Satisfação no Atendimento) em um dos três primeiros meses de execução contratual (período de ambientação).	Para valores de NSM05 inferiores a 60% e superiores ou iguais a 55%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade MI-01 registrada na Ordem de Serviço.
		Para valores de NSM05 inferiores a 55% e superiores ou iguais a 40%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade MI-01 registrada na Ordem de Serviço.
		Para valores de NSM05 inferiores a 40% aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato.
		Para valores de NSM05 inferiores a 30%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
19	Não atender ao indicador de nível de serviço NSM05 (Satisfação no Atendimento) em um dos demais meses de execução contratual após o período de ambientação.	Para valores de NSM05 inferiores a 80% e superiores ou iguais a 75%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade MI-01 registrada na Ordem de Serviço.
		Para valores de NSM05 inferiores a 75% e superiores ou iguais a 70%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade MI-01 registrada na Ordem de Serviço.
		Para valores de NSM05 inferiores a 70% e superiores ou iguais a 60%, aplicar-se-á glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da Atividade MI-01 registrada na Ordem de Serviço.
		Para valores de NSM05 inferiores a 60% aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato.
		Para valores de NSM05 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
20	Não atender ao indicador de nível de serviço NSM06 (Reabertura de chamados).	Glosa sobre o valor da OS em 0,1% (um décimo por cento) para cada reabertura do chamado além da meta, até o limite de 5 (cinco) reaberturas por chamado.
		Glosa de 1% (um por cento) do valor da OS, para NSM06 superior a 5 (cinco) ocorrências, referente à análise de cada chamado, sem prejuízo da aplicação da glosa anterior.
Sanções Específicas aplicáveis ao item 3 (Suporte à Infraestrutura de Banco de Dados ORACLE)		
Id	Ocorrência	Sanção / Multa
10	Não atender ao indicador de nível de serviço NSB01 (Disponibilidade dos SGBD ORACLE) em um dos três primeiros meses de execução contratual (período de ambientação).	Glosa sobre o valor da Atividade de 0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida para o período de ambientação até o limite de 96,78%;
		Glosa sobre a o valor da Atividade de 1% (um por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida entre 96,78% até o limite de 95,78%, cumulativo com com a glosa anterior;

		<p>Glosa sobre o valor da Atividade de 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida abaixo de 95,78% até o limite de 94,78%, cumulativo com as duas glosas anteriores;</p> <p>Multa de 1,0% (um por cento) do valor total do contrato se NSB01 for menor que 94,78%, sem prejuízo da aplicação das glosas anteriores;</p> <p>Para valores de NSB01 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.</p>
11	<p>Não atender ao indicador de nível de serviço NSB01 (Disponibilidade dos SGBD ORACLE) em um dos demais meses de execução contratual após o período de ambientação.</p>	<p>Glosa sobre o valor da Atividade de 0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida até o limite de 97,89%;</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 1% (um por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida entre 97,89% até o limite de 96,89%, cumulativo com a glosa anterior;</p> <p>Glosa sobre o valor da Atividade de 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida abaixo de 96,89% até o limite de 95,89%, cumulativo com as duas glosas anteriores;</p> <p>Multa de 1,0% (um por cento) do valor total do contrato se NSB01 for menor que 95,89%, sem prejuízo da aplicação das glosas anteriores;</p> <p>Em caso de reincidência de não cumprimento da meta deste nível de serviço, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato;</p> <p>Para valores de NSB01 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.</p>
12	<p>Não atender ao indicador de nível de serviço NSB02 (Garantia da Segurança e Integridade do SGBD).</p>	<p>Para valores de NSB02 inferiores ou iguais a 2, aplicar-se-á glosa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente;</p> <p>Para valores de NSB02 superiores a 2 e inferiores ou iguais a 5, aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente, acima de 2, cumulativo com a glosa anterior;</p> <p>Para valores de NSB02 superiores a 5 e inferiores ou iguais a 10, aplicar-se-á glosa de 1,5% (um e meio por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente, acima de 5, cumulativo com as glosas anteriores;</p> <p>Para valores de NSB02 superiores a 10, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato, cumulativo com as glosas anteriores;</p> <p>Para valores de NSB02 superiores a 20, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.</p>

13	Não atender ao indicador de nível de serviço NSB03 (Serviço de Backup de Banco de Dados).	Para valores de NSB03 inferiores a 100% e superiores a 90%, aplicar-se-á glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSB03 iguais ou inferiores a 90% e superiores a 70%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSB03 iguais ou inferiores a 70%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Em caso de reincidência, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato;
		Para valores de NSB03 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
14	Não atender ao indicador de nível de serviço NSB04 (Atraso na Execução Individual da Demanda).	Glosa sobre o valor da Atividade registrada na OS em 5% (cinco por cento) para cada unidade de tempo (hora ou dia, de acordo com a medida utilizada para a atividade) em atraso, até o limite de 5 unidades de tempo;
		Em caso de atraso superior a 5 unidades de tempo, aplicar-se-á multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor do contrato, sem prejuízo da aplicação da glosa anterior.
15	Não atender ao indicador de nível de serviço NSB05 (Incidência de Desvios de Qualidade).	Glosa sobre o valor da OS em 5,0% (cinco por cento) para cada Termo de Desvio de Qualidade fora da meta, até o limite de 4 ocorrências além da meta;
		Multa de 0,5% (meio por cento) do valor total do contrato, para NSB05 igual ou superior a 6 (seis) ocorrências, sem prejuízo da aplicação da glosa anterior.
Sanções Específicas aplicáveis ao item 4 (Suporte à Infraestrutura de Geoprocessamento)		
Id	Ocorrência	Sanção / Multa
10	Não atender ao indicador de nível de serviço NSG01 (Disponibilidade dos SGBD Geoespaciais) em um dos três primeiros meses de execução contratual (período de ambientação).	Glosa sobre o valor da Atividade de 0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida para o período de ambientação até o limite de 96,78%;
		Glosa sobre o valor da Atividade de 1% (um por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida entre 96,78% até o limite de 95,78%, cumulativo com a glosa anterior;
		Glosa sobre o valor da Atividade de 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida abaixo de 95,78% até o limite de 94,78%, cumulativo com as duas glosas anteriores;
		Multa de 0,5% (meio por cento) do valor total do contrato se NSB01 for menor que 94,78%, sem prejuízo da aplicação das glosas anteriores;
		Para valores de NSG01 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.

11	Não atender ao indicador de nível de serviço NSG01 (Disponibilidade dos SGBD Geoespaciais) em um dos demais meses de execução contratual após o período de ambientação.	Glosa sobre o valor da Atividade de 0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida até o limite de 97,89%;
		Glosa sobre o valor da Atividade de 1% (um por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida entre 97,89% até o limite de 96,89%, cumulativo com a glosa anterior;
		Glosa sobre o valor da Atividade de 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual (0,1%) ou fração menor que a meta definida abaixo de 96,89% até o limite de 95,89%, cumulativo com as duas glosas anteriores;
		Multa de 0,5% (meio por cento) do valor total do contrato se NSG01 for menor que 95,89%, sem prejuízo da aplicação das glosas anteriores;
		Para valores de NSG01 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
12	Não atender ao indicador de nível de serviço NSG02 (Garantia da Segurança e Integridade dos SGBD Geoespaciais).	Para valores de NSG02 inferiores ou iguais a 2, aplicar-se-á glosa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente;
		Para valores de NSG02 superiores a 2 e inferiores ou iguais a 5, aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente, acima de 2, cumulativo com a glosa anterior;
		Para valores de NSG02 superiores a 5 e inferiores ou iguais a 10, aplicar-se-á glosa de 1,5% (um e meio por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente, acima de 5, cumulativo com as glosas anteriores;
		Para valores de NSG02 superiores a 10, aplicar-se-á multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do contrato, cumulativo com as glosas anteriores;
		Para valores de NSG02 superiores a 20, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
13	Não atender ao indicador de nível de serviço NSG03 (Serviço de Backup do Ambiente de Geoprocessamento).	Para valores de NSG03 inferiores a 100% e superiores a 90%, aplicar-se-á glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSG03 iguais ou inferiores a 90% e superiores a 70%, aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Para valores de NSG03 iguais ou inferiores a 70%, aplicar-se-á glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço;
		Em caso de reincidência, aplicar-se-á multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do contrato;
		Para valores de NSG03 inferiores a 50%, configura-se

		inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
14	Não atender ao indicador de nível de serviço NSG04 (Disponibilidade do Ambiente de Geoprocessamento) em um dos três primeiros meses de execução contratual (período de ambientação).	Glosa sobre o valor da Atividade de 0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida para o período de ambientação até o limite de 97,48%;
		Glosa sobre a o valor da Atividade de 1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida entre 97,47% até o limite de 96,48%, cumulativo com com a glosa anterior;
		Glosa sobre o valor da Atividade de 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo de 96,47% até o limite de 95,48%, cumulativo com as duas glosas anteriores;
		Multa de 0,5% (meio por cento) do valor total do contrato se NSG04 for menor que 95,48%, sem prejuízo da aplicação das glosas anteriores;
		Para valores de NSG04 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
15	Não atender ao indicador de nível de serviço NSG04 (Disponibilidade do Ambiente de Geoprocessamento) em um dos demais meses de execução contratual após o período de ambientação.	Glosa sobre o valor da Atividade de 0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida até o limite de 98,24%;
		Glosa sobre o valor da Atividade de 1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida entre 98,23% até o limite de 97,24%, cumulativo com a glosa anterior;
		Glosa sobre o valor da Atividade de 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo de 97,23% até o limite de 96,24%, cumulativo com as duas glosas anteriores;
		Multa de 0,5% (meio por cento) do valor total do contrato se NSG04 for menor que 96,24%, sem prejuízo da aplicação das glosas anteriores;
		Para valores de NSG04 inferiores a 50%, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
16	Não atender ao indicador de nível de serviço NSG05 (Otimização e Desempenho do Ambiente de Geoprocessamento) em um dos demais meses de execução contratual após o período de ambientação.	Para valores de NSG05 superiores a 04 e inferiores a 10, aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente acima do limite de 04;
		Para valores de NSG05 iguais ou superiores a 10 e inferiores a 15, aplicar-se-á glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor da Atividade registrada na Ordem de Serviço por incidente acima do limite de 09, sem prejuízo da

		aplicação da glosa anterior para os valores acima de 4 e inferiores a 10;
		Em caso de reincidência, em mês subsequente, aplicar-se-á multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do contrato;
		Para valores de NSG05 superiores a 30, configura-se inexecução parcial do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual.
17	Não atender ao indicador de nível de serviço NSG06 (Atraso na Execução Individual da Demanda).	Glosa sobre o valor da Atividade registrada na OS em 5% (cinco por cento) para cada unidade de tempo (hora ou dia, de acordo com a medida utilizada para a atividade) em atraso, até o limite de 5 unidades de tempo;
		Em caso de atraso superior a 5 unidades de tempo, aplicar-se-á multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor do contrato, sem prejuízo da aplicação da glosa anterior.
18	Não atender ao indicador de nível de serviço NSG07 (Incidência de Desvios de Qualidade).	Glosa sobre o valor da OS em 5,0% (cinco por cento) para cada Termo de Desvio de Qualidade fora da meta, até o limite de 4 ocorrências além da meta;
		Multa de 0,5% (meio por cento) do valor total do contrato, para NSG07 igual ou superior a 6 (seis) ocorrências, sem prejuízo da aplicação da glosa anterior.

Tabela 5: Sanções Detalhadas.

4 – ORÇAMENTO DETALHADO

(IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, IV)

A estimativa de preços baseou-se em Pesquisa de Mercado, registrado no documento de Análise da Viabilidade da Contratação (AVC). A tabela a seguir descreve o orçamento detalhado das contratações, cujos valores tomaram por base as Propostas Comerciais. Estes montantes referem-se à previsão da realização dos serviços no período de 12 (doze) meses.

Id	Serviço	Quantidade máxima de UST	Valor Unitário (por UST)	Valor
1	Suporte à Infraestrutura de Redes	15.296	R\$ 109,98	R\$ 1.682.254,08
2	Suporte à Microinformática	6.048	R\$ 63,77	R\$ 385.680,96
3	Suporte à Infraestrutura de Banco de Dados ORACLE	21.219	R\$ 129,53	R\$ 2.748.497,07
4	Suporte à Infraestrutura de Geoprocessamento	36.665	R\$ 202,97	R\$ 7.441.895,05

Tabela 6: Orçamento detalhado

5 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

(IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, V)

5.1 – FONTE DE RECURSOS

As despesas decorrentes da contratação correrão à conta de recursos específicos consignados

no Orçamento Geral da União, com a Natureza de Despesa 3390.39.97, Fontes de Recursos 0100, 0174 e 0250, informados pela Coordenação Geral de Planejamento do IBAMA através da Nota Técnica nº 338/2012/COOR/CGPLO/DIPLAN/IBAMA.

5.2 – ESTIMATIVA DE IMPACTO ECONOMICO-FINANCEIRO

De acordo com o Guia prático para contratação de soluções de TI v.1.2, a estimativa deverá ser elaborada à luz do art. 16 da Lei Complementar nº 101/2000, o qual afirma que o aumento de despesa será acompanhado de Estimativa do impacto orçamentário-financeiro e declaração do ordenador da despesa de adequação financeira e orçamentária com as Leis Orçamentárias (LOA, PPA e LDO).

5.2.1 Estimativa do impacto orçamentário-financeiro no exercício vigente e nos dois subsequentes.

A estimativa apresentada a seguir contém as premissas e metodologia de cálculo adotadas.

Id	Itens	Exercício		
		2012	2013	2014
1	Suporte à Infraestrutura de Rede	R\$ 1.121.502,72	R\$ 1.682.254,08	R\$ 1.682.254,08
2	Suporte à Microinformática	R\$ 257.120,64	R\$ 385.680,96	R\$ 385.680,96
3	Suporte à Infraestrutura de Banco de Dados ORACLE	R\$ 1.832.331,36	R\$ 2.748.497,07	R\$ 2.748.497,07
4	Suporte à Infraestrutura de Geoprocessamento	R\$ 4.961.263,36	R\$ 7.441.895,05	R\$ 7.441.895,05
TOTAL		R\$ 8.172.218,08	R\$ 12.258.327,16	R\$ 12.258.327,16

Tabela 7: Estimativa do Impacto econômico-financeiro no ano em vigor e nos dois subsequentes.

A premissa utilizada para o cálculo orientou-se pela estimativa do volume de serviços realizados na Instituição, conforme Seção 3.2, atribuindo-se, para o ano de 2012 o somatório dos valores previstos das parcelas mensais de maio a dezembro, conforme descrito na seção 3.6 deste documento. Para os exercícios de 2013 e 2014, considerou-se a integralidade dos valores.

5.2.2 Declaração do Ordenador de despesa de adequação financeira e orçamentária com as Leis Orçamentárias

A certificação de disponibilidade Orçamentária será acostada ao processo após a aprovação do Termo de Referência pela autoridade competente da Área Administrativa, declarando: o alinhamento à Lei Orçamentária Anual, a compatibilidade com Plano Plurianual vigente e atestação da disponibilidade orçamentária para a cobertura das despesas decorrentes da referida contratação.

6 – MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

(IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, VI, a, b)

O termo de compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas

de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do fornecedor, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS A e B.

7 – CRITÉRIOS TÉCNICOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS PARA A FASE DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

(IN.04/2010 SLTI/MPOG. Art. 15, VII)

O processo de julgamento das propostas leva em consideração:

a) A utilização de critérios correntes no mercado (Art. 15, VII, a):

A natureza do serviço de sustentação de ambiente tecnológico admite a utilização de critério relacionado às características dos equipamentos/software/serviços executados e mantidos no referido ambiente.

b) Observância à Análise de Viabilidade da Contratação (Art. 15, VII, b):

Os Atestados de Capacidade Técnica levaram em consideração a realização da metade do volume correspondente aos serviços a serem realizados no IBAMA. Tal capacidade é fundamental para que seja viável atendimento ao volume de demandas identificado no documento de Análise de Viabilidade da Contratação – AVC.

c) Consideração sobre o número de atestados relativos ao mesmo quesito de capacidade técnica (Art. 15, VII, c):

Não será permitido o somatório de características entre atestados. Tal vedação justifica-se pela impossibilidade de a empresa comprovar que, a exemplo, possa administrar uma estrutura com 2.000 usuários utilizando vários atestados correspondentes a estruturas menores como de 200 usuários. Entende-se, então, que o somatório de atestados com características inferiores a que se pretende contratar não comprovaria a aptidão da empresa para a prestação de serviços compatíveis com o objeto da licitação.

Portanto, o atestado deverá comprovar todas as características mínimas necessárias. Caso seja encaminhado mais de um atestado, será considerado apenas um, desde que atenda atender os critérios mínimos exigidos.

d) Observância à vedação de indicação de entidade certificadora (Art. 15, VII, d):

Não será exigido a indicação de entidade certificadora.

e) Observância à vedação de pontuação com base em duração de trabalhos (Art. 15, VII, e):

Os critérios adotados não se baseiam na comprovação da Licitante quanto ao tempo de experiência de prestação de serviços.

f) Observância à vedação de pontuação progressiva (Art. 15, VII, f):

Não se aplica por não se tratar de licitação do tipo técnica e preço.

g) Critérios de pontuação em termos de benefícios (Art. 15, VII, g):

A seleção será do tipo menor preço, por isso não utiliza critérios de pontuação. A capacidade de execução contratual da empresa será verificada por meio de comprovação de execução de serviço similar ao demandado.

Os benefícios esperados para a contratação é assegurar a qualidade e o cumprimento dos

prazos dos serviços a serem demandados em conformidade com os critérios estabelecidos no Edital, Roteiros e Manuais Operacionais.

h) Vistoria técnica - somente para os itens 1, 2 e 4:

Conforme Acórdão TCU nº 3.079/2007 – Primeira Câmara, de forma a não haver dúvidas sobre a pertinência dos atestados de capacidade técnica exigidos em conformidade com o art. 30, § 1º, inciso I, da Lei nº 8.666/1993, faz-se necessário que o instrumento convocatório exija a vistoria pelas empresas licitantes.

A visita servirá para que o interessado tome conhecimento detalhado das plataformas tecnológicas, dos locais de realização dos serviços, das instalações, das condições técnicas e ambientais, dos projetos em andamento, do parque de TI e dos procedimentos adotados para execução das tarefas que compõem os serviços objeto da licitação.

Para os itens 1 (Prestação de serviços de Suporte à Infraestrutura de Rede), 2 (Prestação de serviços de Suporte à Microinformática) e 4 (Prestação de serviços de Suporte à Infraestrutura de Geoprocessamento) faz-se necessário a utilização da vistoria técnica com a finalidade de dirimir qualquer dúvida acerca das condições e disposições físicas dos equipamentos e locais em que os mesmos encontram-se acondicionados, bem como a situação das instalações que os mantém. Neste caso a vistoria técnica complementa o carácter objetivo do Edital permitindo plena condição de precificação dos serviços a serem executados. O Item 03 (Prestação de serviços de Suporte à Infraestrutura de Banco de Dados ORACLE) não necessita de vistoria técnica pois todas as informações constantes do Edital são suficientes para a precificação dos serviços correlacionados.

A visita técnica deverá ser registrada (modelo do Termo de Vistoria no ANEXO C) e deverá ocorrer em horário marcado, agendado pela área de TI do IBAMA por meio do e-mail: contratosti.sede@ibama.gov.br ou pelo telefone: (61) 3316-1076/3316-1069.

O agendamento de visita deverá ocorrer até 48 (quarenta e oito) horas antes da data e horário marcada para o Pregão:

A visita técnica deverá ser realizada em dias úteis, das 08:30 às 12:00 e das 14:30 às 18:00 e em até, 24 (vinte e quatro) horas antes do Pregão.

Não terão fundamento alegações posteriores de desconhecimento dos objetos e suas características de contratação, gestão e execução, sob pretexto da LICITANTE não haver efetuado a visita técnica.

Com vistas a não comprometer a competitividade do certame, conforme exarado no Acórdão TCU nº 1.174/2008 - Plenário, será permitida a substituição de atestado de visita por declaração formal assinada pela LICITANTE (ANEXO D), sob as penalidades da lei, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, assumindo total responsabilidade por esse fato e informando que não o utilizará para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com o órgão licitador.

7.1 CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA PARA O ITEM 1 - SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE REDE

7.1.1 **Atestado de Capacidade Técnica** em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter prestado serviços de suporte a redes de computadores, em um único atestado, sendo vedado o somatório dos mesmos para composição deste subitem, com uma configuração mínima da rede de:

- 700 (setecentas) estações de trabalho, entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Windows;

- 10 (dez) equipamentos servidores de rede, configurados com sistemas operacionais Windows Server ou baseados em Linux;
- 50 (cinquenta) switches Cisco;
- 5 (cinco) Access Point (Pontos de Acesso para redes sem fio);

7.1.2 **Termo de Vistoria**, contendo declaração de conhecimento da plataforma tecnológica atualmente instalada e locais de realização do serviço, assinado pelo responsável técnico do IBAMA e pela LICITANTE; **ou Declaração formal** assinada pela LICITANTE, sob as penalidades da lei, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, assumindo total responsabilidade por esse fato e informando que não o utilizará para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avanços técnicos ou financeiras com o órgão licitador.

7.2 CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA PARA O ITEM 2 - SUPORTE À MICROINFORMÁTICA

7.2.1 **Atestado de Capacidade Técnica**, em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de atendimento de 1º nível a usuários de TI, por meio de central de atendimento, para no mínimo 700 (setecentos) usuários, em um único atestado, sendo vedado o somatório dos mesmos para composição deste subitem;

7.2.2 **Atestado de Capacidade Técnica**, em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de suporte local (atendimento de 2º nível) a usuários de TI em ambiente com pelo menos 700 (setecentas) estações de trabalho (desktops ou notebooks), em um único atestado, sendo vedado o somatório dos mesmos para composição deste subitem;

7.2.3 Para fins de comprovação dos Atestados de Capacidade Técnica (7.2.1 e 7.2.2), tais atestados poderão ser fornecidos por mesma pessoa jurídica ou por pessoas jurídicas distintas.

7.2.4 **Termo de Vistoria**, contendo declaração de conhecimento da plataforma tecnológica atualmente instalada e locais de realização do serviço, assinado pelo responsável técnico do IBAMA e pela LICITANTE; **ou Declaração formal** assinada pela LICITANTE, sob as penalidades da lei, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, assumindo total responsabilidade por esse fato e informando que não o utilizará para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avanços técnicos ou financeiras com o órgão licitador.

7.3 CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA PARA O ITEM 3 - SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE BANCO DE DADOS ORACLE

7.3.1 **Atestado de Capacidade Técnica**, em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de suporte a ambiente de Banco de Dados com a tecnologia ORACLE RAC (Oracle Real Application Clusters);

7.3.2 **Atestado de Capacidade Técnica**, em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de suporte a ambiente de Banco de Dados com a tecnologia ORACLE Dataguard;

7.3.3 Para fins de comprovação dos Atestados de Capacidade Técnica (7.3.1 e 7.3.2), tais atestados poderão ser fornecidos por mesma pessoa jurídica ou por pessoas jurídicas distintas;

7.4 CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA PARA O ITEM 4 - SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE GEOPROCESSAMENTO

7.4.1 **Atestado de Capacidade Técnica**, em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de modelagem de dados geoespaciais;

7.4.2 **Atestado de Capacidade Técnica**, em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de suporte a ambiente de TI com tecnologias geoespaciais;

7.4.3 **Atestado de Capacidade Técnica**, em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de interpretação de imagens georreferenciadas;

7.4.4 Para fins de comprovação dos Atestados de Capacidade Técnica (7.4.1, 7.4.2 e 7.4.3), tais atestados poderão ser fornecidos por mesma pessoa jurídica ou por pessoas jurídicas distintas;

7.4.5 **Termo de Vistoria**, contendo declaração de conhecimento da plataforma tecnológica atualmente instalada e locais de realização do serviço, assinado pelo responsável técnico do IBAMA e pela LICITANTE; **ou Declaração formal** assinada pela LICITANTE, sob as penalidades da lei, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, assumindo total responsabilidade por esse fato e informando que não o utilizará para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com o órgão licitador.

7.5 DEMAIS CONSIDERAÇÕES

Antes da formalização do contrato, a CONTRATANTE poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de se comprovar a veracidade do(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) pela LICITANTE vencedora do certame, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocadamente que o serviço apresentado no(s) atestado(s) foi(ram) prestado(s).

Os atestados de capacidade técnica, documentações e comprovações necessárias para que a Administração comprove a veracidade das informações deverão conferir com o CNPJ da empresa LICITANTE.

7.6 NÃO PEDERÃO PARTICIPAR DESTA LICITAÇÃO:

- a) consórcio de empresas, qualquer que seja a sua forma de constituição;
- b) empresas em processo de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;
- c) empresas que estejam com o direito de licitar e contratar com a Administração suspenso, ou que tenham sido declaradas inidôneas ou ainda que estejam impedidas de licitar e contratar com a União;
- d) empresas inadimplentes em obrigações assumidas com o IBAMA;
- e) empresas estrangeiras que não funcionem no País.

Não poderão celebrar o contrato referente ao ITEM 1 (Serviço de Suporte à Infraestrutura de Rede) e nem ao ITEM 3 (Serviço de Suporte à Infraestrutura de Banco de Dados Oracle) empresas que, na data de assinatura do contrato oriundo deste processo licitatório, tenham contrato em vigor com o IBAMA para prestação de serviços de desenvolvimento ou manutenção de software. Tal impedimento visa atender ao disposto no Art. 6º da IN nº 04/2010 SLTI/MPOG no que diz respeito

à vedação da empresa que provê uma solução de TI ser a mesma que avalia essa solução de TI. No caso em questão, existem atividades no escopo do ITEM 1 e ITEM 3 que correspondem a verificações da qualidade dos produtos entregues pelas empresas de desenvolvimento/manutenção de software contratadas pelo IBAMA.

7.6.1 Considerações sobre a admissibilidade de consórcios no processo de contratação:

Segundo análise exarada por meio do Acórdão nº 2813/2004 - Primeira Câmara, o art. 33 da Lei de Licitações expressamente atribui à Administração a prerrogativa de admitir a participação de consórcios. Está, portanto, no âmbito da discricionariedade da Administração. Isto porque, a formação de consórcio tanto pode se prestar a fomentar a concorrência (consórcio de empresas menores que, de outra forma, não participariam do certame), quanto a cerceá-la (associação de empresas que, caso contrário, concorreriam entre si).

Em análise aos processos de contratação de soluções similares realizadas no período de 2009 a 2011, pela Administração Pública Federal, constatou-se que é prática comum a não aceitação de consórcios.

Os processos similares analisados foram: Pregão Eletrônico nº 104/2010 (STJ), Pregão Eletrônico nº 06/2011 (CGU), Pregão Eletrônico nº 10/2011 (INEP), Pregão Eletrônico nº 26/2011 (Ministério do Esporte), Pregão Eletrônico nº 007/2011-ER04/MG (ANATEL), Pregão Eletrônico nº 44/2011 (TCU), Pregão Eletrônico nº 95/2009 (ANEEL), Pregão Eletrônico nº 29/2011 (IBGE), Pregão Eletrônico nº 16/2011 (Ministério do Meio Ambiente).

Na esteira do entendimento das Instituições supracitadas, do exposto na Lei de Licitações e Contratos e da análise exposta pelo Tribunal de Contas da União no Acórdão nº 2813/2004 - Primeira Câmara, a previsão de consórcio neste tipo de contratação não mostra ser fator de fomento à concorrência.

7.7 MODALIDADE DA LICITAÇÃO

De acordo com o Decreto nº 5.450/2005, Art. 4º, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, preferencialmente na sua forma eletrônica, com julgamento pelo critério de “Menor Preço”.

A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los. Caracterizando-se como “serviço comum” conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.

O TCU, por meio do Acórdão 2.471/08-Plenário, em seu item 9.2, recomenda que a Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional deve utilizar o pregão para contratar bens e serviços de informática considerados comuns, ou seja, aqueles que possuam padrões de desempenho e de qualidade objetivamente definidos pelo edital, com base em especificações usuais no mercado.

Entende o TCU, no item 9.2.2 do referido Acórdão, que devido à padronização existente no mercado, os bens e serviço de tecnologia da informação geralmente atendem a protocolos, métodos e técnicas preestabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado.

8 – OBSERVÂNCIA AO ACÓRDÃO TCU N° 111/2011-Plenário

Id	Determinações	Medidas adotadas
1	<p>Planejamento da Contratação em conformidade com a IN n° 04/2010 SLTI/MPOG. <i>Determinar ao IBAMA que planeje contratações de soluções de tecnologia da informação com uso do processo previsto na IN SLTI/MPOG 4/2008, com observância da sequência lógico-temporal entre as tarefas e os ritos de aprovação dos artefatos produzidos ao longo do processo.</i></p>	<p>O planejamento da Contratação foi iniciado a partir da solicitação dos Documentos de Oficialização de Demanda pelo CSR, em 01/02/2011 e pelo CNT, em 20/07/2011.</p> <p>A equipe de planejamento da contratação do objeto deste Termo foi instituída por meio da Portaria 406, de 12 de abril de 2011, publicada no BS n°05 de 05/05/2011.</p> <p>O planejamento da contratação foi autorizado por meio do Despacho n° 109/2012-DIPLAN/IBAMA, em 17 de janeiro de 2012.</p> <p>O planejamento da Contratação orientou-se pelas diretrizes constantes da IN n° 04/2010 SLTI/MPOG.</p>
2	<p>Processo de Gestão de Riscos <i>Determinar, com fulcro na Lei no 8.443, de 16 de julho de 1992, art. 43, I, ao Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis - Ibama que, em atenção ao disposto na Instrução Normativa GSI/PR no 01/2008, art. 5o, VII c/c Norma Complementar 04/IN01/DSIC/GSIPR, implemente processo de gestão de riscos de segurança da informação.</i></p>	<p>A contratação provê os insumos técnicos de apoio às atividades constantes no processo de Gestão de Riscos, por meio do encaminhamento de Relatório semanal de tratamento de Riscos, em conformidade com o estabelecido na Norma Complementar n° 04/IN01/DSIC/GSIPR.</p>
3	<p>Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes Computacionais <i>Determinar, com fulcro na Lei no 8.443, de 16 de julho de 1992, art. 43, I, ao Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis que, em atenção ao disposto na Instrução Normativa GSI/PR no 01/2008, art. 5o, V, institua equipe de tratamento e resposta a incidentes em redes computacionais, observando as práticas contidas na Norma Complementar 05/IN01/DSIC/GSIPR.</i></p>	<p>A contratação, nas cláusulas de obrigações da CONTRATADA, prevê o apoio técnico da empresa à Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes de Computadores a ser instituída no âmbito do IBAMA, em conformidade com a Norma Complementar n° 05/IN01/DSIC/GSIPR.</p>
4	<p>Inventário dos Ativos de Informação <i>Determinar, com fulcro na Lei no 8.443, de 16 de julho de 1992, art. 43, I, ao Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis - Ibama que, em atenção ao disposto na Instrução Normativa GSI/PR no 01/2008, art. 5o, VII c/c Norma Complementar 04/IN01/DSIC/GSIPR, item 5.2.1, estabeleça procedimento de inventário de ativos de informação, de maneira que todos os ativos de informação sejam inventariados e tenham um proprietário responsável, observando as práticas</i></p>	<p>Quanto aos ativos de rede e de geoprocessamento, subtipos de ativos de informação, a contratação prevê a manutenção do seu inventário em atividade rotineira, que deverá conter no mínimo: lista de ativos, tipo do ativo, formato, localização, informações sobre cópia de segurança, importância do ativo para o negócio, proprietário do ativo .</p>

	<i>contidas no item 7.1 da NBR ISO/IEC 27.002.</i>	
Id	Recomendações	Medidas adotadas
1	<p>Processo de Gestão de Incidentes de Serviços de Tecnologia da Informação <i>Recomendar Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis - Ibama que, em atenção ao disposto na Constituição Federal, art. 37, caput (princípio da eficiência), implemente processo de gestão de incidentes de serviços de tecnologia da informação, à semelhança das orientações contidas no Cobit 4.1, processo DS8 - Gerenciar a central de serviços e incidentes e de outras boas práticas de mercado (como a NBR ISO/IEC 20.000 e a NBR 27.002).</i></p>	<p>O modelo proposto na contratação do ITEM 2 baseia-se no conceito de Central de Serviços com procedimentos definidos de escalonamento dos chamados, encaminhamento às áreas competentes para a solução e integração com a equipe de tratamento de incidentes.</p>
2	<p>Processo de Gestão de Configuração <i>Recomendar ao Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis - Ibama que, em atenção ao disposto na Constituição Federal, art. 37, caput (princípio da eficiência), implemente processo de gestão de configuração de serviços de tecnologia da informação, à semelhança das orientações contidas no Cobit 4.1, processo DS9 – Gerenciar configuração e de outras boas práticas de mercado (como a NBR ISO/IEC 20.000).</i></p>	<p>Como requisito tecnológico, todas as atividades que envolverem alteração das configurações de hardware ou software requererão a atualização do repositório central de configuração por parte da CONTRATADA.</p>
3	<p>Processo de Gestão de Mudanças <i>Recomendar ao Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis - Ibama que, em atenção ao disposto na Constituição Federal, art. 37, caput (princípio da eficiência), estabeleça procedimentos formais de gestão de mudanças, de acordo com o previsto no item 12.5.1 da NBR ISO/IEC 17.799:2005, à semelhança das orientações contidas no Cobit 4.1, processo AI6 - Gerenciar mudanças e de outras boas práticas de mercado (como a NBR ISO/IEC 20.000).</i></p>	<p>Todas as atividades que envolverem implantação em ambiente ou recursos de produção do IBAMA exigirão a apresentação prévia de um Plano de Mudanças pela CONTRATADA, sem ônus à CONTRATANTE, cuja execução deverá ser autorizada pelo IBAMA. O Plano de Mudanças deverá conter no mínimo: data da implantação, riscos e impactos, sistemas/serviços envolvidos e as ações de contingência.</p>
Id	Alertas	Medidas adotadas
1	<p>Fundamentação do Objetivo da Contratação. <i>Alertar ao IBAMA quanto à ausência de elementos básicos na fundamentação do objetivo da contratação, decorrente do descumprimento do Decreto 2.271/1997, art. 2º, incisos I, II e III, e da IN SLTI/MPOG 4/2008, art. 4º, conforme tratado na alínea a do item 3.25 do relatório de fiscalização.</i></p>	<p>A contratação fundamentou-se em necessidades constantes do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI 2010-2011, Fichas nº05/DIPRO e nº 01/CNT e nº 07/CNT; e formalizadas nos Documentos de Oficialização de Demandas encaminhados pelo CSR e CNT.</p>
2	<p>Fundamentação dos requisitos da Contratação. <i>Alertar ao IBAMA quanto à insuficiência dos requisitos da contratação efetuada por meio do contrato 22/2009, decorrente do</i></p>	<p>Em conformidade com a IN 04/2010 SLTI/MPOG, identificou-se no planejamento da contratação os requisitos tecnológicos e de negócio das áreas requisitantes, além dos demais requisitos exigidos</p>

	<i>descumprimento da IN SLTI/MPOG 2/2008, art. 11, § 3º, e art. 15, incisos X e XVII, conforme tratado na alínea b do item 3.25 do relatório de fiscalização.</i>	no Art. 12, II,III,IV,V,VI,VII, desta Instrução Normativa.
3	Promover a análise de Mercado. <i>Alertar ao IBAMA quanto à ausência/falha da análise de mercado, decorrente do descumprimento da IN SLTI/MPOG 4/2008, art. 11, conforme tratado na alínea c do item 3.25 do relatório de fiscalização.</i>	A análise de Mercado consistiu em encaminhamento de solicitação de propostas comerciais a 48 empresas, observando as disposições constantes da Orientação Técnica nº 01/2010 TiControle.
4	Promover a divisão do objeto. <i>Alertar ao IBAMA quanto à contratação conjunta de serviços técnica e economicamente divisíveis, decorrente do descumprimento da Lei 8,666/1993, art. 23, § 1º, conforme tratado na alínea d do item 3.25 do relatório de fiscalização.</i>	O estudo de viabilidade da contratação permitiu a seguinte conclusão sobre o parcelamento: <ol style="list-style-type: none"> 1. Prestação de serviços de Suporte à Infraestrutura de Rede; 2. Prestação de serviços de Suporte à Microinformática; 3. Prestação de serviços de Suporte à Infraestrutura de Banco de Dados ORACLE; 4. Prestação de serviços de Suporte à Infraestrutura de Geoprocessamento. O parcelamento mostrou-se viável pois o escopo de atuação e de atividades a serem executados por cada empresa são distintas, não comprometendo o suporte a infraestrutura de TI do IBAMA como um todo. Esta conclusão foi ratificada pelo retorno das cotações de mercado, confirmando a ampliação da competitividade.
5	Utilização de forma de contratação distinta da alocação por posto de trabalho. <i>Alertar ao IBAMA quanto à opção indevida por alocação por posto de trabalho, decorrente do descumprimento da IN SLTI/MPOG 4/2008, art. 15, § 3º, conforme tratado na alínea e do item 3.25 do relatório de Fiscalização;</i>	O processo de planejamento da contratação primou pela utilização de um mecanismo que permite a contratação do serviço por meio de aferição de resultados e controle de qualidade, evitando-se a alocação de posto de trabalho ou a indicação de quantitativos de pessoal.
7	Promover o pagamento vinculado a resultados. <i>Alertar ao IBAMA quanto ao pagamento não vinculado a resultados, em decorrência do descumprimento da IN SLTI/MPOG 4/2008, art. 15, § 3º, conforme tratado na alínea g do item 3.25 do relatório de Fiscalização;</i>	Os pagamentos tomarão por base os resultados obtidos (pagamento por resultados) e serão realizados somente após a emissão do termo de recebimento DEFINITIVO que será expedido pelo gestor e fiscal requisitante do contrato.
8	Promover objetividade e segurança na mensuração dos serviços. <i>Alertar ao IBAMA quanto às falhas no método para mensuração de serviços, em decorrência do descumprimento do Decreto 2.271/1997, art. 3º, § 1º, conforme tratado na alínea h do item 3.25 do relatório de Fiscalização;</i>	A mensuração dos serviços pautou-se por unidade previamente definida denominada UST – Unidade de Suporte Técnico. Os serviços a serem executados foram definidos de forma objetiva com critérios de aceitabilidade e níveis mínimos de serviços. Deste modo, preservou-se por garantir uma segurança na mensuração por meio da fixação de UST para cada atividade e fundamentação do esforço e expectativa de consumo de cada atividade.
9	Definição de orçamento detalhado, estimando custos globais. <i>Alertar ao IBAMA quanto às falhas na estimativa dos custos globais, em decorrência do descumprimento da Lei 8.666/1993, art. 6º, inciso IX, alínea f, conforme tratado na alínea i do item 3.25</i>	O orçamento detalhado considera a quantidade total de UST a ser demandada em um ano (12 meses). O quantitativo individual de UST para cada item foi mensurado por meio de levantamento das atividades de cada área e composição de catálogos de serviços baseados nas atividades previstas para 2012.

	<i>do relatório de Fiscalização;</i>	
10	<p>Definição de orçamento detalhado, estimando custos unitários. <i>Alertar ao IBAMA quanto à ausência na estimativa dos custos unitários, decorrente do descumprimento da Lei 8.666/1993, art. 7º, § 2º, inciso II, conforme tratado na alínea j do item 3.25 do relatório de Fiscalização;</i></p>	<p>O valor unitário da UST foi baseado exclusivamente em pesquisa de Mercado, uma vez que, as características do parque tecnológico influenciam na cotação, não permitindo a comparação de valores entre contratações realizadas em outros órgãos, tampouco a adesão a atas de registro de preço.</p>
11	<p>Exigência da formalização do Preposto. <i>Alertar ao IBAMA quanto à ausência de designação formal de preposto pela contratada, decorrente do descumprimento da Lei 8.666/1993, art. 68, conforme tratado na alínea a do item 3.26 do relatório de fiscalização;</i></p>	<p>A CONTRATADA deverá manter um funcionário ou preposto responsável pela supervisão permanente dos serviços prestados, durante todo o período de vigência do contrato, com poderes de representante legal e um substituto para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato em atenção aos Art. 68 da Lei no 8.666/93 e Art. 4º do Decreto nº 2.271/97, sem ônus adicional para o IBAMA. O preposto deverá ser apresentado formalmente na reunião inicial do contrato, a ser convocada pelo Gestor do Contrato, conforme estipulado no art. 25 da IN-4 2010/ SLTI.</p>

9 – EQUIPE DE PLANEJAMENTO

George Porto Ferreira
Integrante Requisitante

Nelson Gonçalves Rezende
Integrante Requisitante

Márcio Pereira Lima
Integrante Técnico

Cristiano Jorge Poubel de Castro
Integrante Técnico

Erick Moutinho Borges
Integrante Administrativo

Brasília - DF, ____ de _____ de 2012.

De acordo,

Nelson Gonçalves Rezende
Chefe do Centro Nacional de Telemática do IBAMA – CNT

ANEXO A – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E CUMPRIMENTO DAS NORMAS DE SEGURANÇA

O <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 - Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita,

verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de idéias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos

sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer

outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

_____, _____ de _____ de 20____

De Acordo

CONTRATADA

<Nome>
<Qualificação>

Testemunhas

Testemunha 1

<Nome>
<Qualificação>

Testemunha 2

<Nome>
<Qualificação>

ANEXO B – MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº <Nº>

Objeto do Contrato		
Gestor do Contrato		Mat.:
Contratante (Órgão)		
Contratada		CNPJ:
Preposto da Contratada		CPF:

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinado declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

_____, _____ de _____ de 20 ____

CIÊNCIA	
CONTRATADA (Funcionários)	
_____ <Nome> CPF.:	_____ <Nome> CPF:
_____ <Nome> CPF.:	_____ <Nome> CPF:
_____ <Nome> CPF.:	_____ <Nome> CPF:

ANEXO C – MODELO DE TERMO DE VISTORIA

Declaro, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº _____, que tomei conhecimento de todas as informações necessárias para a identificação dos serviços licitados, bem como vistoriei os equipamentos e ambientes em que serão prestados os serviços, relativos ao item nº _____ do Edital, tomei conhecimento e cumpri as exigências expressas no Edital, tendo sido sanada pela equipe técnica do IBAMA todas as dúvidas que porventura foram por mim questionadas e que marquei de próprio punho os itens abaixo.

- Visitei os locais de realização dos serviços;
- Vistoriei o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços;
- Conheci os modelos e quantidades de equipamentos hardwares e periféricos objeto dos serviços;
- Tomei conhecimento dos principais softwares, aplicativos e ferramentas auxiliares em uso;
- Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, recomendações e normatizações da Organização;
- Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados;
- Foram esclarecidas todas as minhas perguntas sobre as características técnicas adotadas pelo Contratante.

Brasília, ____ de _____ de 2012

assinatura do Responsável pela Vistoria Técnica

Nome da Empresa

CNPJ da Empresa

Representante do IBAMA

Matrícula SIAPE

ANEXO D – MODELO DE DECLARAÇÃO

Declaro, sob as penalidades da lei, de que tenho pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos referentes ao item nº _____ do Pregão nº ____/2012, assumindo total responsabilidade por esse fato e informando que não o utilizará para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com o órgão licitador.

_____, ____ de _____ de 2012

assinatura do Responsável

Nome da Empresa

CNPJ da Empresa