

CONTRATO Nº25/2010

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA IMPRENSA NACIONAL E A EMPRESA CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA. PARA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TECNOLÓGICO A AMBIENTE COMPUTACIONAL DE INFRAESTRUTURA DE REDES, SEUS MEIOS DE COMUNICAÇÃO, SISTEMAS FUNCIONAIS E PROCESSOS DE EXECUÇÃO DA IMPRENSA NACIONAL.

A UNIÃO, por intermédio da IMPRENSA NACIONAL, Órgão específico, singular, integrante da estrutura regimental da Casa Civil da Presidência da República, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.196.645/0001-00, com sede no Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 06, Lote 800, Brasília-DF, doravante denominada CONTRATANTE, neste ato representada pelo Diretor-Geral Substituto, Senhor JORGE LUIZ ALENCAR GUERRA, portador da Carteira de Identidade nº 380.252 - SSP/DF, e do CPF nº 052.028.333-34, residente e domiciliado nesta capital, nomeado pela Portaria nº 96, de 06/07/2005, da Secretaria-Executiva da Casa Civil da Presidência da República, publicada no Diário Oficial da União de 07/07/2005, e conforme as atribuições conferidas pelo art. 5º, inciso XII, da Portaria nº 147, de 9/3/2006, publicada no Diário Oficial da União de 10/3/2006, alterada pela Portaria nº 446, de 26/6/2008, publicada no Diário Oficial da União de 27/6/2008 e a empresa, CENTRAL IT TECNOLOGIA D INFORMAÇÃO LTDA, estabelecida à SEPS 710/910 BLOCO D LOJA 09 - TÉRREO EDIFÍCIO CENTRO CLÍNICO VIA BRASIL CEP 70610-440, Brasília-DF, denominada CONTRATADA, inscrita no CNPJ sob o nº 07.171.299/0001-96, neste ato representado por seu Sócio Diretor o Senhor CARLOS ALBERTO FREITAS, portador da Carteira de Identidade nº M - 2.158.316-SSP/MG e do CPF nº 525.929.526-91, residente em Belo Horizonte-MG, têm entre si ajustado o presente contrato que se regerá pela Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, suas alterações e demais legislação pertinente em vigor, bem como do constante do Processo nº 00034.001433/2010-75, observadas as condições estabelecidas na Ata de Registro de Preços nº 14 e no Edital de Pregão Eletrônico nº 104/2010 e seus Anexos, originária do Superior Tribunal de Justiça, mediante as cláusulas e condições que se seguem.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Constitui objeto deste Contrato a prestação, pela CONTRATADA, dos serviços de suporte tecnológico a ambiente computacional de infraestrutura de redes, seus meios de comunicação, sistemas funcionais e processos de execução da CONTRATANTE.

As especificações constantes do Edital de licitação, do Acordo de Níveis de Serviços e da proposta comercial aderem a este Contrato e dele fazem parte, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 A prestação de serviços observará os modelos descritos nos itens 4, 6.1 e 6.4 do Acordo de Níveis de Serviços, Anexo I deste Contrato.

2.2 A CONTRATADA deverá atender às definições, premissas técnicas e recomendações da CONTRATANTE para a execução dos serviços, observando, além das recomendações específicas de cada Tarefa, os requisitos constantes dos itens 3.1 e 3.2, do Acordo de Níveis de Serviços, Anexo I deste Contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS PRAZOS

3.1 O início de execução dos serviços dar-se-á conforme previsto na Proposta da CONTRATADA, e não poderá ser superior a 30 (trinta) dias, contados da assinatura do Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DA GARANTIA E DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

4.1 Os serviços prestados observarão, durante toda a vigência do Contrato, além das recomendações específicas de cada Tarefa, os requisitos padrões de qualidade de serviços constantes do item 3.3.1 do Acordo de Níveis de Serviços, Anexo I deste Contrato.

4.2 A CONTRATADA deverá ainda atender os níveis mínimos de qualidade de serviços descritos no item 6.5, do Acordo de Níveis de Serviços, Anexo I deste Contrato.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

5.1 O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado, por mútuo acordo entre as partes, mediante termo aditivo, por iguais e sucessivos períodos, observado o limite de 60 (sessenta) meses.

5.2 A prorrogação da vigência do Contrato em exercícios subsequentes ficará condicionada à avaliação da qualidade dos serviços prestados, à comprovação da compatibilidade dos preços conforme o mercado, bem como à existência, em cada ano, de dotação orçamentária para suportar as despesas dele decorrentes.

CLÁUSULA SEXTA – DO PREÇO

6.1 As partes ajustam que os preços dos serviços são os constantes da proposta apresentada pela CONTRATADA, em 11/11/2010, conforme as especificações abaixo:

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UST (R\$)	TIPO	QUANT. MENSAL UST	QUANT. ANUAL - UST	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)
Serviços de suporte e manutenção de infraestrutura de redes	30,47	Rotineiro (fixo)	6.080	72.960	185.257,60	2.223.091,20
		Sob demanda	-	24.320	-	741.030,40
TOTAL				97.280		2.964.121,60

6.2 O preço ajustado é final, nele estando inclusos todos os encargos que a CONTRATADA experimentará no cumprimento das obrigações ora assumidas.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO REAJUSTE

7.1 O preço a que se refere o item 6.1, deste instrumento, poderá ser reajustado decorrido doze meses de vigência do Contrato, mediante negociação entre as partes, tendo como limite máximo a variação do IGP/DI – FGV ocorrida nos doze meses anteriores ao reajuste, contados da data limite da apresentação da proposta.

CLÁUSULA OITAVA - DO VALOR DO CONTRATO E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1 As partes ajustam que o valor do presente Contrato fica estimado em **R\$ 185.257,60** (cento e oitenta e cinco mil duzentos e cinquenta e sete reais e sessenta centavos), mensal e anual em **R\$ 2.223.091,20** (dois milhões, duzentos e vinte três mil, noventa e um reais e vinte centavos), para os serviços rotineiros e para aqueles sob demanda em **R\$ 741.030,40** (setecentos e quarenta e um mil, trinta reais e

quarenta centavos) anual, perfazendo um total anual de R\$ 2.964.121,60 (dois milhões, novecentos e sessenta e quatro mil, cento e vinte e um reais e sessenta centavos), conforme consignado no item 6.1, deste instrumento.

8.2 As despesas com a execução deste Contrato serão atendidas com os recursos consignados ao CONTRATANTE no Orçamento Geral da União e suplementações a ele incorporadas.

8.3 Foi emitida, em 30/11/2010, a Nota de Empenho nº 2010N900580, no valor de R\$ 185.257,60 (cento e oitenta e cinco mil duzentos e cinquenta e sete reais e sessenta centavos), à conta da seguinte dotação orçamentária: Programa de Trabalho 04.622.0753.2804.0001 e Natureza da Despesa 3.3.3.90.37.

8.4 O número da Nota de Empenho, bem como a indicação dos recursos para atender às despesas do presente Contrato durante os exercícios subsequentes, serão objeto de apostilamento.

CLÁUSULA NONA – DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO

9.1 Para efeitos de pagamento, a CONTRATADA, deverá apresentar documento de cobrança, referente aos serviços prestados, observando os procedimentos estabelecidos nos itens 5, 6.2 e 6.3, do Acordo de Níveis de Serviços, Anexo I deste Contrato, e informando o nome e número do banco, a agência e o número da conta-corrente em que o crédito deverá ser efetuado.

9.1.1 A CONTRATADA deverá apresentar, juntamente com o documento de cobrança referido no item 9.1, comprovação do recolhimento das contribuições sociais ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Previdência Social, do fornecimento de vale transporte e auxílio alimentação, do pagamento de 13º salário, da concessão de férias e do correspondente adicional de 1/3 e efetivo pagamento dos valores salariais lançados na proposta, na forma da legislação vigente.

9.2 Os documentos de cobrança deverão ser entregues pela CONTRATADA, na Seção de Protocolo da CONTRATANTE, localizada no Setor de Indústrias Gráficas - Quadra 06, lote 800, Térreo, Imprensa Nacional - Brasília-DF.

9.3 O pagamento será efetivado mediante crédito realizado em conta-corrente bancária no prazo abaixo:

a) cinco dias úteis, contados da apresentação da fatura, no caso de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do artigo 24 da Lei n. 8.666/1993;

b) dez dias úteis, contados da atestação da nota fiscal, para os demais casos.

9.4 O pagamento será efetuado somente após a atestação da nota fiscal.

9.4.1 Nos casos contemplados pelo item 9.3, alínea "b", a atestação deverá ocorrer no prazo de até cinco dias úteis a contar:

a) da apresentação da nota fiscal, no caso de pagamento parcelado ou em etapas;

b) do recebimento definitivo, nos demais casos.

9.5 Caberá a Comissão/servidor da CONTRATANTE, responsável pela fiscalização do presente Contrato, atestar os documentos de cobrança e encaminhá-los para autoridade competente, para fins de pagamento.

9.6 O inadimplemento do pagamento na data aprazada, conforme disposto no subitem 9.3, desde que motivado pelo CONTRATANTE, acarretará a correção monetária do valor devido, calculada *pro rata tempore*, até a data do efetivo pagamento, com base no último percentual divulgado do IGP/DI-FGV.

9.7 Caso o objeto contratado seja faturado em desacordo com as disposições previstas neste Contrato ou sem a observância das formalidades legais pertinentes, a CONTRATADA deverá emitir e apresentar novo documento de cobrança.

9.8 Ocorrendo a hipótese prevista no subitem 9.7, o prazo para o pagamento do novo documento de cobrança obedecerá a regra estabelecida no subitem 9.3. e os valores pagos serão os vigentes na data da efetiva prestação dos serviços.

9.9 Por ocasião da assinatura deste instrumento e da realização do pagamento, a CONTRATADA deverá estar em situação regular junto ao INSS, ao FGTS e à Fazenda Nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

10.1 Além das demais obrigações expressamente previstas neste instrumento e de outras decorrentes da natureza do ajuste deverá a CONTRATADA:

- a) fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto deste pacto, que o CONTRATANTE julgue necessário conhecer ou analisar;
- b) observar todos os requisitos exigidos no item 3.3, do Acordo de Níveis de Serviços, Anexo I deste Contrato;
- c) elaborar e implementar os Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO e de Riscos Ambientais – PPRA, previstos na NR-7 e NR-9, respectivamente, do Ministério do Trabalho;
- d) manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições que ensejaram a contratação, incluindo os requisitos técnicos delineados no item 3.1, do Acordo de Níveis de Serviços, Anexo I deste instrumento.

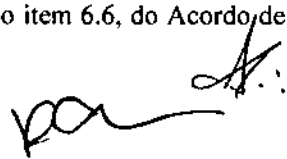
10.2 Poderá o CONTRATANTE, a qualquer tempo, exigir da CONTRATADA a comprovação das condições referidas na alínea “d” do item 10.1.

10.3 Além das demais obrigações previstas neste Contrato e de outras decorrentes da natureza do ajuste deverá o CONTRATANTE:

- a) promover reuniões (inicial e periódicas), devidamente registrada em ata, para esclarecimento das obrigações contratuais, avaliação da qualidade da execução das atividades desenvolvidas e inspeção dos equipamentos colocados à disposição da CONTRATADA;
- b) fiscalizar periodicamente os recolhimentos do FGTS, por empregado, o fornecimento de vale transporte e auxílio alimentação, o pagamento de 13º salário, a concessão de férias e o correspondente pagamento do adicional de 1/3, a realização de exames admissionais e demissionais e periódicos, os eventuais cursos de treinamento e reciclagem, a comprovação de encaminhamento ao Ministério do Trabalho e Emprego da RAIS e CAGED, do cumprimento das convenções, acordos e dissídios coletivos, e do efetivo pagamento dos valores salariais lançados na proposta da CONTRATADA, mediante a verificação das folhas de pagamento referentes aos meses de realização dos serviços, de cópias de carteiras de trabalho dos empregados, dos recibos e dos respectivos documentos bancários, entre outros meios de fiscalização cabíveis;
- c) proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitir o acesso de representantes, prepostos ou empregados da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, observadas as normas de segurança institucional.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

11.1 Nos termos do art. 86, da Lei n. 8.666/1993, fica a CONTRATADA, em caso de atraso injustificado na execução do ajuste, sujeita às sanções e penalidades consignadas no item 6.6, do Acordo de Níveis de Serviços, Anexo I deste instrumento.



11.2 Não havendo mais interesse da CONTRATANTE na execução do Contrato, total ou parcialmente, em razão do descumprimento pela CONTRATADA de qualquer das condições avençadas, poderá ser aplicada multa compensatória de trinta por cento sobre o valor da parcela inadimplida, nos termos do inciso II, do artigo 87, da Lei n. 8.666/1993.

11.3 O disposto nos itens anteriores não prejudicará a aplicação de outras penalidades a que esteja sujeita a CONTRATADA, nos termos dos artigos 87 e 88 da Lei n. 8.666/1993 e nas disposições da Lei n. 10.520/2002.

11.4 O valor da multa aplicada, após regular procedimento administrativo, será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE ou cobrado judicialmente.

11.5 Excepcionalmente, *ad cautelam*, o CONTRATANTE poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, antes da instauração do regular procedimento administrativo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RELAÇÃO EMPREGATÍCIA E DOS ENCARGOS SOCIAIS

12.1 As partes desde já ajustam que não existirá, para o CONTRATANTE, nenhuma solidariedade quanto às obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas aos empregados da CONTRATADA, cabendo a esta assumir, de forma exclusiva, todos os ônus advindos da relação empregatícia.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA GARANTIA CONTRATUAL

13.1 Para o fiel cumprimento das obrigações ora assumidas, a CONTRATADA entregará ao CONTRATANTE, no prazo máximo de vinte dias úteis, contado da data da assinatura do Contrato, garantia no valor de R\$ 148.206,80 (cento e quarenta e oito mil, duzentos e seis reais e oitenta centavos), nos termos do artigo 56, § 1º, incisos I, II e III, da Lei n. 8.666/1993.

13.2 Ao CONTRATANTE é reservado o direito de somente liberar a garantia de que trata o item 13.1, no prazo de trinta dias corridos, contado do término da vigência deste Contrato, caso haja adimplemento total de seu objeto e após a comprovação da quitação das verbas rescisórias dos profissionais alocados na prestação de serviço.

13.3 O CONTRATANTE poderá descontar da garantia os valores que a CONTRATADA passe a lhe dever em virtude da ocorrência de qualquer das situações expressamente previstas neste Contrato e na legislação pertinente.

13.4 Caso o valor da garantia venha a ser utilizado em pagamento de qualquer obrigação, desde que atribuída à CONTRATADA, esta se obriga a efetuar a respectiva reposição no prazo máximo de dois dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação por parte da CONTRATANTE.

13.5 A garantia a que se refere o item 13.1 corresponderá a 5% (cinco por cento) do valor atribuído ao Contrato e será atualizada nas mesmas condições do ajuste.

13.6 No caso de a CONTRATADA optar pela caução em dinheiro, esta deverá ser feita na Caixa Econômica Federal, conforme Decreto-lei n. 1.737, de 21/12/1979.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA RESCISÃO

14.1 O presente Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses estabelecidas pelos artigos 77 a 79 da Lei n. 8.666/1993, o que a CONTRATADA declara conhecer.

14.2 Reserva-se o CONTRATANTE o direito de rescindir unilateralmente este Contrato ocorrendo qualquer hipótese de cisão, fusão ou incorporação que possa prejudicar a execução do objeto contratado.

14.3 Na hipótese de a rescisão se dar por culpa da CONTRATADA, fica o CONTRATANTE autorizado a reter, até o limite dos prejuízos experimentados, os créditos a que aquela tenha direito.

14.4 O descumprimento das obrigações trabalhistas e das condições de habilitação, após esgotado o prazo concedido pelo CONTRATANTE à CONTRATADA para regularização dessas pendências, darão ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções previstas em Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1 A presente contratação foi precedida de adesão a Ata de Registro de Preços nº 14/2010 do Edital de Pregão Eletrônico nº 104/2010, do Superior Tribunal de Justiça, com fundamento no Decreto nº 3.931, de 19/9/2001 e nas condições da Proposta apresentada pela CONTRATADA em 1/12/2010, razão pela qual ficam fazendo parte integrante deste ajuste.

15.2 Os casos omissos serão resolvidos com base nas disposições constantes da Lei n. 8.666/1993, nos princípios de direito público e, subsidiariamente, em outras leis que se prestem a suprir eventuais lacunas.

15.3 A Coordenação de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE será responsável pelo acompanhamento e gestão do presente ajuste, devendo acompanhar a realização dos serviços, treinamento da equipe e a garantia do contrato, orientando, fiscalizando, interditando e intervindo, no seu exclusivo interesse, e adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das condições estabelecidas.

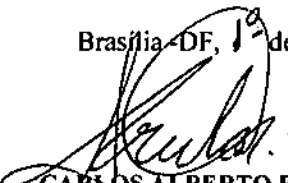
15.4 A Comissão/servidor da CONTRATANTE será responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução do presente ajuste, procedendo ao registro de eventuais ocorrências e adotando as providências necessárias ao seu fiel cumprimento.

15.5 De conformidade com o disposto no parágrafo único, do artigo 61, da Lei n. 8.666/1993, o presente ajuste será publicado no Diário Oficial da União, na forma de extrato.

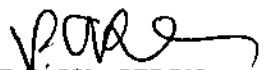
15.6 Para dirimir as questões oriundas do presente Contrato, fica eleito o foro da Justiça Federal de Brasília/DF.

E, estando justos e contratados, os representantes das partes assinam o presente Contrato em duas vias, de igual teor, para que surtam os devidos efeitos legais.


JORGE LUIZ ALENCAR GUERRA
Diretor-Geral Substituto
CONTRATANTE

Brasília-DF, 19 de dezembro de 2010

CARLOS ALBERTO FEITAS
SÓCIO DIRETOR
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:


RITA DE CÁSSIA PEREIRA
Coordenadora de Administração e Suprimentos


MARCUS VINICIUS VILELA
Coordenador de Tecnologia da Informação

ANEXO I

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Constitui objeto deste Acordo de Níveis de Serviços a execução das tarefas demandadas, mediante o menor valor global para o total de 97.280 (noventa e sete mil, duzentos e oitenta) UST's (Unidade de Suporte Técnico), conforme tabela abaixo:

TABELA 1 – Tarefas de Suporte Técnico

Item Único	Tipos de Tarefas	Estimativa Anual (UST)
1.1	Tarefas Rotineiras	72.960
1.2	Tarefas de Demandas	24.320
	TOTAL DE UNIDADES DE SUPORTE TÉCNICO	97.280

1.2. A Tabela acima apresenta a expectativa de esforço, em UST – Unidade de Suporte Técnico, para cada ano de execução contratual. Os itens da Tabela **poderão sofrer alteração de quantitativos, no decorrer da execução**, em função das mudanças de estratégias, priorização das tarefas, inclusão e exclusão de demandas, desde que não superem a estimativa total contratada, o que somente poderá ocorrer mediante Termo Aditivo e dentro dos percentuais legais previstos em lei.

1.3. As “**Tarefas de Suporte Técnico**” são classificadas em três tipos, a saber:

- a) Rotineiras – tarefas de periodicidade previamente definida para execução;
- b) Suporte – tarefas de atendimento a usuários e execução de serviços em equipamentos do CPD, que requeiram a Coordenação de Tecnologia da Informação imediato e/ou pessoal de plantão que, mesmo tendo características rotineiras não possuem periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante as solicitações de usuários, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas.
- c) Demanda – tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento, e que dependem de emissão de Ordem de Serviço específica.

1.4. São atribuídas como “tarefas rotineiras” as de periodicidade previamente definida para execução. Sua realização deverá ser concluída dentro dessas previsões. Deverão ser solicitadas, no mínimo, 87% (oitenta e sete por cento) do previsto, podendo ser acrescidas ou alteradas quando novas implementações tiverem suas rotinas operacionais definidas.

1.5. “Tarefas de suporte técnico” têm por objetivo atender necessidades de Infra-estrutura e das áreas de Relacionamento e Desenvolvimento de aplicações, e podem ser determinadas no processo de padronização de atividades, ou seja, sempre deverão ser executadas de acordo com a sequência determinada, com entrega sempre de um mesmo produto específico. Mesmo se tratando de rotina, diferencia do primeiro tipo por não permitir precisão na estimativa mensal de solicitações de projetos, necessidades técnicas ou necessidades de usuários. Classifica-se como prestação de suporte de 3º nível. Nesses casos, poderão ocorrer meses em que vários dos produtos não sejam solicitados, mas proporcionado um mínimo de solicitações de cerca de 64,1% (sessenta e quatro vírgula um por cento) do previsto.

1.6. As “**tarefas de demandas**” são definidas por Ordens de Serviços “Exclusivas” ou de “Escopo”, que têm por finalidade implantar serviços para atender os prazos dos projetos estratégicos da alta direção da Imprensa Nacional e do Plano Diretor de Informática. Com exceção da Tarefa D015, nelas também estão

inseridas estudos e implementações de soluções de problemas técnicos ou falhas desconhecidas que necessitem de análises mais avançadas. Por dependerem dos projetos corporativos, estas tarefas poderão ser alteradas ou redefinidas, excluídas ou substituídas no decorrer da contratação, garantindo execução de, no mínimo, 10% (dez por cento) do total estimado para as Tarefas de D-001 a D-014.

1.7. A Tarefa D-015 tem finalidade de produção operacional para suprir uma demanda específica e deverá ser solicitada em praticamente todo o montante previsto para a primeira vigência contratual, reduzindo ou excluindo sua execução nas vigências futuras. Por esse motivo, esta Tarefa não será incluída nas garantias de execução, devendo ser executada SOB DEMANDA a ser repassada à empresa contratada com antecedência prevista em contrato, e em acordo com as necessidades da Imprensa Nacional.

1.8. As demandas serão controladas por ordens de serviços emitidas e autorizadas conforme necessidade da Coordenação de Tecnologia da Informação, não tendo características uniformes ao longo do período, sendo quitadas apenas as que forem devidamente concluídas pela empresa prestadora.

1.9. Os quantitativos estimados em cada um dos itens poderão ter seus totais ajustados em razão da qualificação e da quantidade de demandas efetuadas, e em função dos redirecionamentos da projeção estratégica da organização ou do plano diretor da área. Essa alteração é previsível visto que a implementação do tipo demanda, depois de concluída, gerará um grupo de procedimentos e atividades rotineiras a serem executadas com o objetivo de manter a disponibilidade e a continuidade do processo implantado.

2. DA METODOLOGIA DE REFERÊNCIA DOS SERVIÇOS

2.1. O presente termo foi elaborado em conformidade com os seguintes ditames:

- a. Lei n. 8.666/1993 e DL n. 200/1967, como peça integrante e indissociável de um procedimento licitatório;
- b. IN-04/2008, como metodologia para manutenção do enxugamento da máquina administrativa e distribuição das atividades conforme a conceituação funcional prevista;
- c. Decreto N. 2.271/1997, pela especificação das atividades em contraste com as inerentes às categorias funcionais da Imprensa Nacional;
- d. Lei nº 10.520 /02, que instituiu a modalidade de pregão para aquisição de bens e serviços comuns;
- e. Decreto nº 5.450/05, pela regulamentação do sistema de pregão para bens e serviços comuns
- f. Determinações do TCU, como do Acórdão n. 667/2005, quanto à insuficiência de servidores do quadro para execução dos serviços;
- g. Necessidades da Organização, com vistas a viabilizar a contratação de serviços técnicos especializados para suporte da infraestrutura tecnológica e da base atualmente instalada.

2.2. A IMPRENSA NACIONAL possui atualmente um parque computacional diversificado de equipamentos de informática, divididos em estações de trabalho, notebooks e servidores de rede utilizados como concentradores dos serviços corporativos (Anexo I – Quadro de Recursos da Área de Infraestrutura). A integração desse conjunto de microcomputadores, por meio da utilização de softwares, sistemas e aplicativos corporativos, permite a obtenção dos diversos serviços que interligam a comunicação e subsidiam os trabalhos dos usuários da Instituição.

2.3. Muitas operações fundamentais para funcionamento da Imprensa Nacional estão fortemente relacionadas e dependentes dos serviços disponíveis em sua rede de computadores, de maneira que a indisponibilidade desses serviços produzirá impacto direto sobre o seu desempenho institucional.

2.4. A diversidade de produtos, funcionando de maneira integrada e interagindo com soluções providas por outros fabricantes de software, conferem alta complexidade ao ambiente, o que requer da equipe técnica um grande esforço no sentido de torná-lo íntegro e, tanto quanto possível, disponível para os usuários internos e externos à Imprensa Nacional, cujos trabalhos dependem do pleno funcionamento deste ambiente computacional.

2.5. Fruto da análise de diversos modelos existentes no mercado, foi desenvolvido um novo, baseado em linha de produção focada em demanda por escopo. Neste, a Imprensa Nacional definirá previamente



todas as tarefas a serem executadas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos, os procedimentos e qualificações para execução em conformidade com os adotados pela organização, cabendo à empresa contratada cumprir as atividades solicitadas dentro do esforço estimado. Em suma, propõe a contratação de serviços por produtos padronizados pela área técnica responsável, como ocorre em linhas de produção em série, que deverão ser executados segundo um nível mínimo de capacitação técnica, e entregues nos padrões de qualidade assumidos com custo definido previamente. O conceito promove um orçamento mais próximo da realidade dos serviços com a qualidade desejada pela Instituição, assim como para realização de tarefas rotineiras e previsíveis.

2.6. As estimativas de esforço utilizadas basearam-se em séria histórica da Organização, no período de janeiro a dezembro/2008 e na necessidade de implementações para atendimento às projeções estratégicas da gestão atual. A complexidade definida considera a prioridade do serviço, as características dos profissionais de mercado e sua capacidade em cumprir as atividades previstas. Porém, durante o período de fiscalização, os serviços deverão ser medidos e quantificados conforme executados, permitindo a elaboração e o ateste do efetivamente realizado pela contratada.

2.7. A utilização de procedimentos previamente medidos na Coordenação de Tecnologia da Informação permitiu a criação de uma unidade de referência denominada de "Unidade de Suporte Técnico" – UST. A unidade de referência adotada para sua validação é inicialmente equivalente a uma hora de trabalho de monitoração de ambiente, por ser considerada como atividade de complexidade mínima em serviços técnicos de infraestrutura. Dada a variação na complexidade das atividades existentes nas tarefas previstas neste Termo de Referência, fez-se necessário criar outros níveis de complexidade para tais atividades. Assim, foram definidos cinco níveis de complexidade: Baixa, Intermediária, Mediana, Alta e Especialista.

2.8. Diretamente proporcional à elevação do nível de complexidade da atividade especificada, eleva-se a especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda, e, por consequência a quantidade de USTs deverá ser ajustada para que a contratada seja adequadamente remunerada pelo uso do profissional alocado.

2.9. A adoção do valor de referência único facilita a contabilização dos serviços, exigindo do corpo técnico demandante e do fiscalizador do contrato a definição do grau de complexidade de cada atividade e o valor de cada uma das fases, conforme expectativa de tempo e periodicidade de execução. Para a pretendente, basta custear um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos, o que permite sua programação quanto aos recursos e estratégias necessários para atendimento e os suportes exigidos.

2.10. O quadro abaixo define a correlação entre a complexidade de cada atividade e a quantidade de USTs equivalentes.

Quadro 01 – Equivalência de Complexidade de Atividades em USTs

Complexidade da Atividade	Sigla	Definição das Atividades	Equivalência UST
Baixa	B	Atividades de monitoração de ambiente por meio de ferramentas configuradas, devendo acionar plano de comunicação em caso de falhas; serviços de transporte de mídias, controle de acesso, impressão, alimentação de sistemas e registro em livros apropriados das inconsistências e correções efetuadas, abertura e fechamento de chamados de suporte a equipamentos	1 UST
Intermediária	I	Atividades operacionais como cadastro de usuários, ativação de pontos, alimentação de sistemas técnicos, documentação de rotinas técnico-operacionais, execução de scripts, operação de ferramentas e sistemas de controle como backup, de ambiente, de documentação, de relatórios de falhas, atualização de aplicações sistêmicas	1,5 UST
Mediana	M	Serviços técnicos com baixo grau de análise, como criação de políticas operacionais, ajustamento de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento	3,5 UST

		para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e <i>softwares</i> básicos, correções de padrões de serviços	
Alta	A	Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho, adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a <i>softwares</i> , equipamentos e ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento, automatização de atividades	6 UST
Especialista	E	Atividades que requeiram conhecimento especialista e que não enquadre no item anterior por não ser considerada rotineira como modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de consultoria e auditoria para soluções específicas e diversas do rotineiro	10 UST

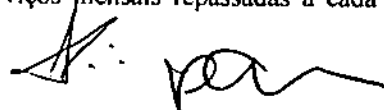
2.11. No Anexo II – “Resumo da Tabela de Tarefas”, as demandas previstas para execução foram especificadas pelas definições e quantitativos finais previstos por questões de segurança de informação, enquanto que o detalhamento de cada tarefa será repassado às empresas interessadas durante a realização da vistoria prevista, mediante assinatura de termo de confidencialidade. Essa precaução objetiva garantir que as informações que permitirão às concorrentes clareza para formulação dos custos não sejam difundidas e dêem ensejo para equipes do tipo “rackers”, que poderiam tentar desbloquear e invadir o sítio da Imprensa Nacional no intuito de burlar as regras de segurança atualmente implementadas. O Anexo I – “Quadro de Recursos da Área de Infraestrutura” também será distribuído resumidamente, sendo que o detalhamento será entregue através de complemento quando atendidas as mesmas condições previstas para o Anexo II.

2.12. No Complemento do Anexo II – “Tabela de Tarefas – (Demanda/Rotineira/Suporte)”, as demandas descritas encontram-se detalhadas em atividades, distribuídas por complexidade e tempo necessário para execução, definindo o custo final em UST. O modelo permitirá que seja contratado suporte para serviços técnicos abrangendo toda a infraestrutura atual, sem impedir que, após as intervenções e implantação dos processos de melhoria, as atividades e tarefas sejam inseridas, excluídas e/ou substituídas por outras.

2.13. No caso da Imprensa Nacional, mesmo se tratando de demanda por produtos, focada em qualidade, em função das políticas de gestão de segurança implantadas que define os conceitos de utilização, monitoração, manutenção e segurança dos recursos de TI, é imprescindível que os recursos técnicos envolvidos para execução dos serviços estejam alocados em área interna definida, sendo gerenciados exclusivamente pelo representante da empresa contratada. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da Coordenação de Tecnologia da Informação e respectivas áreas da Imprensa Nacional e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança, não sendo possível execução ou operacionalização remota. O mesmo ocorre com manutenções e monitorações que requeiram utilização de senhas privilegiadas ou que possam manipular ou ver informações de serviços críticos.

2.14. Portanto, a utilização “in-loco” de um quadro mínimo de recursos profissionais para execução das demandas e tarefas de suporte a infraestrutura de redes e de comunicação será necessária e exigida, buscando assim, não só a prestação dos serviços com a qualidade definida, como também a sua continuidade em conformidade com as atividades fins da Organização.

2.15. Não será exigida pré-definição de equipe para a Tarefa D-015, por se tratar exclusivamente de produção sob demanda, cabendo à empresa contratada formular sua equipe com o quantitativo necessário e suficiente para atender as demandas, desde que atenda à produtividade e qualidade exigida pela Contratante, assim como o a quantidade determinada pela mesma nas Ordens de Serviços mensais repassadas a cada período mensal;



2.16. Com relação ao planejamento da organização, esta licitação insere-se como um componente integrado a diversas outras medidas que se possa dar curso à estratégia de modernização de gestão da informação como delineado em seu Plano Diretor de Informática, alinhada às estratégias institucionais da Organização.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO - Para fins de execução do contrato, além das Tarefas de Suporte Técnico previstas na Tabela 01, do item 1.1 e detalhadas no Anexo II, **Resumo da Tabela de Tarefas**, a CONTRATADA deverá atender os seguintes requisitos técnicos:

3.1. REQUISITOS INTERNOS FUNCIONAIS - A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços abaixo relacionados, que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das ordens de serviços, de acordo com a tabela de tarefas:

3.1.1 Executar, durante o período de vigência do contrato, o monitoramento, operação e suporte da infraestrutura da CONTRATANTE, para as seguintes atividades:

3.1.1.1 Parametrização, operação e auditoria técnica de rede;

3.1.1.2 Manutenção e suporte a todo o ambiente de *software* básico de rede, requerendo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações;

3.1.1.3 Suporte a sistemas operacionais;

3.1.1.4 Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de *performance*, disponibilidade e configuração dos produtos da solução;

3.1.1.5 Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado;

3.1.1.6 Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção;

3.1.1.7 Execução dos procedimentos descritos na documentação e participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos;

3.1.1.8 Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais, visando manter a disponibilidade e a *performance* dos sistemas;

3.1.1.9 Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de *softwares* de apoio, tais como: ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade e a *performance* dos sistemas;

3.1.1.10 Integração de informações, administração de bases de dados; realização de monitoramento, auditoria dos dados, avaliação de *performance* e de capacidade de Banco de Dados;

3.1.1.11 Prescrição de soluções adequadas ao ambiente computacional da Imprensa Nacional, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização;

3.1.1.12 Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização;

3.1.1.13 Análise de "logs" e registros dos equipamentos, ferramentas e *softwares* corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos.

3.1.1.14 Preparação, digitalização, indexação e editoração eletrônica de documentos e/ou processos;

3.1.1.15 Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados;

3.1.1.16 Operação e testes de redes, equipamentos de comunicação de infraestrutura, dados e armazenamento físico e lógico;

3.1.1.17 Registro, em livros ou aplicações apropriadas, de todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido;

3.1.1.18 Geração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pela CONTRATANTE como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas;

3.1.1.19 Geração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões;

3.1.2 Execução de atividades auxiliares de planejamento, modelagem, desenvolvimento, implantação,

monitoramento, controle, suporte e manutenção de bases de dados de sistemas, com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações utilizadas pelos usuários internos e externos da CONTRATANTE, bem como dar suporte aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e o banco de dados disponíveis no ambiente existente;

3.1.3 Configuração e administração de equipamentos, servidores de mensageria e editoração eletrônica, arquivos, aplicação, intranet, internet, extranet, impressão e outros de controles e de gestão, além dos controladores de domínio nos diversos ambientes operacionais da CONTRATANTE;

3.1.4 Execução de instalação e configuração de equipamentos e materiais de comunicação de dados, tanto física quanto lógica de microcomputadores para ambiente de rede e sistemas operacionais adotados pela Imprensa Nacional;

3.1.5 Execução de manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas das ferramentas de desenvolvimento de sistemas de informações, compreendendo os serviços e atividades inerentes, incluindo conversão de plataforma, considerando todo *software* aplicativo existente ou a ser implantado no ambiente corporativo da CONTRATANTE, devendo atender os procedimentos recomendados pelo "Rational Unified Process" – RUP, usando a UML (Unified Modelling Language).

3.1.6 Manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional da CONTRATANTE (*hardware* e *software*), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo SAN, NAS, Worm, VTL e unidades robóticas de backup com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e switches em vários níveis, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da CONTRATANTE;

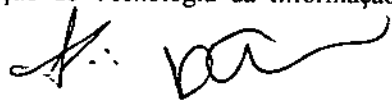
3.1.7 Manutenção das diversas Bases de Dados, compreendendo os serviços e atividades inerentes à administração de dados e informações, preenchimento e manutenção, administração e desenvolvimento de bases de dados corporativas, manutenção e desenvolvimento de rotinas para extração de dados em ambiente baseado em Bancos de Dados Corporativos e Auxiliares como DB2, SQL, PostgreSQL e MySQL, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da CONTRATANTE;

3.1.8 Prestar suporte à equipe técnica de atendimento a usuários, tanto por meio de central telefônica nas dependências da CONTRATANTE quanto via requisição de serviços através de sistema próprio, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica, implementada com base em uma equipe de campo alocada nas dependências da CONTRATANTE para prestação de suporte presencial, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados pela CONTRATANTE para os usuários, pacotes de serviços para estações, ferramentas de acesso e comunicação e aplicações de sistemas específicos, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da CONTRATANTE;

3.1.9 Prestar suporte técnico compreendendo os serviços e atividades inerentes à manutenção, desenvolvimento e implantação das Metodologias de Modelagem de Projeto (MMP), de Gerenciamento de Projeto (MGP) e de Avaliação de Projeto (MAP), de manutenção e implantação das ferramentas de Gerenciamento de Projeto, criação e manutenção dos processos de subsídios às tomadas de decisões estratégicas e manutenção e administração do portfólio de projetos da CONTRATANTE, todos baseados no modelo do PMI (Project Management Institute), podendo ser modificado a qualquer tempo a critério da CONTRATANTE. Compreende, também, as atividades de manutenção dos processos de relacionamentos internos e externos das atividades de informática e de manutenção dos ambientes web (internet, extranet e intranet) da CONTRATANTE;

3.2 REQUISITOS INTERNOS NÃO FUNCIONAIS - A CONTRATADA deverá atender às definições e premissas técnicas e recomendações da Coordenação de Tecnologia da Informação para execução dos procedimentos abaixo relacionados demandados pelas ordens de serviços, observando, além das recomendadas nas Tarefas, as seguintes:

3.2.1 A execução de atividades de suporte presencial necessário para administração de recursos de infraestrutura tecnológica deverá ser realizada nas dependências da CONTRATANTE ou, excepcionalmente, nas dependências da CONTRATADA nos casos em que a Coordenação de Tecnologia da Informação entender como conveniente;



3.2.1.1 A contratada deverá manter uma equipe técnica mínima correspondente a 90% do necessário para execução de todo o objeto contratado;

3.2.1.2 A equipe deverá estar distribuída conforme complexidades especificadas pelas tarefas e em acordo com as especialidades profissionais que as tarefas requeiram, na mesma proporção mínima de 90% para cada complexidade;

3.2.1.3 As equipes de monitoração, por ter características obrigacionais de operacionalização em regime 24x7, deverão ser alocadas de maneira suficiente para atender às demandas, inclusive com previsão de plantonistas;

3.2.1.4 Deverão considerar ainda as manutenções que, em sua maioria, serão realizadas durante as madrugadas, em feriados e finais de semana;

3.2.1.5 Por questões de padronização, deverá ser montada equipe exclusiva para alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos exigidos;

3.2.1.6 Deverá manter controle da qualidade de execução das Ordens de Serviços, assim como a conferência, antes da entrega da tarefa;

3.2.1.7 Considerar ainda, o preposto, com especialização em gerência de projetos e conhecimento de infraestrutura de TI, em tempo integral, para efetuar as negociações com as áreas demandantes, que deverá ser o único contacto da contratada com as equipes técnicas da CONTRATANTE, podendo, quando entender necessário, ser acompanhado por especialistas técnicos de sua equipe.

3.2.2 As atividades de suporte presencial ou remoto deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pela CONTRATANTE;

3.2.2.1 Serviços e atividades de suporte técnico ao atendimento deverão ser realizados prioritariamente durante o expediente normal da organização;

3.2.2.2 Manutenções evolutivas e pró-ativas, assim como as programadas deverão ser realizadas prioritariamente fora do expediente normal da organização, ou seja, durante as madrugadas ou em finais de semana e feriados;

3.2.3 As atividades de digitalização de processos deverão ser realizadas em conformidade com os processos e procedimentos definidos pela CONTRATANTE, buscando atender a demanda produtiva mensal determinada pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA:

3.2.3.1 Definir e alocar o quantitativo de técnicos necessários exclusivamente para a execução da demanda;

3.2.3.2 Receber as demandas de serviços.

3.2.4 Para atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados, deverão ser analisadas junto com a CONTRATANTE as melhores maneiras de ativação dos serviços, executando, após autorização, as implantações necessárias e os processos de controle até que a solução esteja totalmente integrada aos recursos de infraestrutura da Organização.

3.2.5 Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contempladas todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, estudos de boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;

3.2.6 Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim;

3.2.7 Apoiar a equipe técnica para execução de demandas da CONTRATANTE, nos serviços de administração de rotinas, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração da infraestrutura de redes para os serviços, quanto a:

3.2.7.1 Elaboração de procedimentos, programação e de controle das atividades operacionais e de instalação;

3.2.7.2 Avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de *performance*.

Handwritten signature

disponibilidade e configuração dos produtos da solução (servidores e elementos físicos ativos como roteadores e distribuidores de rede);

3.2.7.3 Análise, suporte e acompanhamento da produção de sistemas operacionais e de suporte à infraestrutura, visando o cumprimento de prazos de entregas dos produtos finais (relatórios, arquivos, atualizações, publicações, entre outros semelhantes);

3.2.7.4 Padronização, mensuração e avaliação dos indicadores de nível de serviço da rede, dos recursos de telecomunicações e suporte aos serviços de rede;

3.2.8 Apoiar e submeter à aprovação da CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar:

3.2.8.1 Recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho;

3.2.8.2 Subsídios para implementação de gerências de serviços e contingências dos recursos computacionais, readaptando os processos necessários para atender a gestão implementada;

3.2.8.3 Auxiliar a CONTRATANTE, quando demandado, quanto à elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional;

3.2.8.4 Subsidiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;

3.2.8.5 Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;

3.2.8.6 Avaliar e recomendar à CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade;

3.2.9 Apoiar e auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE, quando demandado por Ordens de Serviços, no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:

3.2.9.1 Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pela CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;

3.2.9.2 Projeto, exame, implantação, suporte e manutenção de sistemas de segurança para ambientes operacionais, configuração e suporte de LANs, WANs e links corporativos de acesso WEB;

3.2.9.3 Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambiente operacionais adotados pela CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos *softwares* básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;

3.2.9.4 Elaboração e ajustes de "templates" apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais;

3.2.10 Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pela CONTRATANTE, dentro do prazo negociado e especificado nas Ordens de Serviços, atendendo o padrão de qualidade exigido;

3.2.11 Os serviços deverão ser executados por recursos especialistas habilitados, com base em programas de formação e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento;

3.2.12 Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o custo dispendido para atendimento;

3.2.13 Incluir nos projetos as especificações dos equipamentos, dos cabos e de todos os materiais e equipamentos necessários ao perfeito funcionamento dos serviços, os quais deverão satisfazer os requisitos mínimos definidos nos processos de padronização da CONTRATANTE;

3.2.14 Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção,

16

[Handwritten signature]

exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da Organização, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.

3.2.15 Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença da área demandante e/ou da fiscalização da CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.

3.2.16 Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

3.2.17 Planejar, definir e especificar atividades e montar os modelos globais de execução das tarefas, negociando com a CONTRATANTE a implementação das fases propostas.

3.2.18 Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes para as novas Ordens de Serviços, tais como: estatísticas de disponibilidades dos serviços, de uso da banda de acesso internet, de infecção por vírus e erros operacionais, de manutenções corretivas, etc.

3.2.19 A CONTRATADA deverá atender os chamados de suporte ao atendimento, realizados mediante sistema específico de solicitação, a ser apresentado à época da vistoria e/ou contratação, conforme critérios de certificação, devendo atender às seguintes regras mínimas:

3.2.19.1 Recepcionar, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados, nos primeiros 10 (dez) minutos de solicitação, definindo responsabilidades e metodologia aplicável nessa fase ou na conclusão, utilizando a documentação necessária para conclusão do serviço;

3.2.19.2 Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades altas, nas primeiras 2 (duas) horas, da solicitação;

3.2.19.3 Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades médias, nas primeiras 6 (seis) horas, da solicitação;

3.2.19.4 Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades normais, nas primeiras 14 (quatorze) horas, da solicitação;

3.2.19.5 Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades baixas, em até 24 (vinte e quatro) horas, da solicitação;

3.2.19.6 Resolver 100% (cem por cento) dos chamados em até 26 horas, independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pela fiscalização do contrato;

3.2.19.7 Resolver, no mínimo, 98% (noventa e oito por cento) dos chamados reabertos por erros ou execução incompleta, em, no máximo, 2 (duas) horas, da reabertura;

3.2.19.8 Resolver 100% (cem por cento) dos chamados com prazos renegociados com área de atendimento ou usuário dentro da data e horário acordado;

3.2.19.9 Efetuar andamento diariamente, nos chamados ainda não atendidos, relatando os motivos do não atendimento até aquele momento.

3.2.20 Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não a da Contratada, os prazos serão suspensos a partir do encaminhamento, voltando a contagem tão sejam devolvidos pela área responsável, devendo ter o aceite da equipe fiscalizadora por meio de andamento padronizado.

3.3 REQUISITOS EXTERNOS

3.3.1 São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos Serviços:

3.3.1.1 As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library), COBIT e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge) até que a Organização adote um processo a ser adaptado e seguido;

3.3.1.2 A critério da CONTRATANTE poderá ser exigida a participação de recursos profissionais certificados nas ferramentas e tecnologias utilizadas nas atividades das Ordens de Serviços, até o limite de 30% (trinta pontos percentuais) da equipe executora;

3.3.1.3 As atividades iniciais que exigem recursos certificados encontram-se listadas no "Anexo III - Lista de Tarefas que Exigem Recursos Certificados", e deverão ser comprovadas pela CONTRATADA no momento da assinatura do contrato e reapresentados quando demandados por tarefas que exigirem previamente na execução dos serviços, devendo ser anexada cópia da certificação na Ordem de Serviço correspondente, sempre que solicitado pelo demandante;

3.3.1.4 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;

3.3.1.6 Fornecer toda a mão-de-obra qualificada para a execução dos trabalhos de infraestrutura e em quantidade suficiente para atender ao mínimo exigido de 90% de toda o objeto contratado;

3.3.1.7 A definição de um quadro mínimo não exclui da CONTRATADA a responsabilidade pela entrega dos produtos com a qualidade exigida, nem das penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de qualidade determinadas para cada tarefa;

3.3.1.8 Para a demanda de digitalização, alocar apenas um quadro mínimo necessário para atender à demanda mensal repassada pelas Ordens de Serviços;

3.3.1.9 Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;

3.3.1.10 Refazer todos os serviços que, a juízo do representante da CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nas Ordens de Serviços e Níveis de Qualidade fixados;

3.3.1.11 Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

3.3.2 São requisitos exigidos com relação à Política de Segurança da Informação:

3.3.2.1 A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela CONTRATANTE;

3.3.2.2 Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido;

3.3.2.3 Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;

3.3.2.4 Responsabilizar pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo à CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;

3.3.2.5 Não transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE;

3.3.2.6 Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da CONTRATANTE;

3.3.2.7 Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela CONTRATANTE e as configurações de *hardware* e de *softwares* decorrentes;

3.3.2.8 Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;

3.3.2.9 Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de implementação, no ambiente da CONTRATANTE, dos mecanismos de criptografia e autenticação;

6

Handwritten signature and initials.

3.3.2.10 Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, seja fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE.

3.3.2.11 Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente;

3.3.2.12 Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

3.3.3 Para que a CONTRATADA atenda aos requisitos exigidos com relação à Política de Controle de Acesso, deverá:

3.3.3.1 Obrigar-se a utilizar e disponibilizar à CONTRATANTE o acesso a ferramentas de gerência que possibilite o acompanhamento local do estágio dos serviços descritos e encaminhados nas Ordens de Serviços;

3.3.3.2 Fornecer aos seus recursos técnicos todos os equipamentos de proteção individual e coletiva, observando e cumprindo as normas relacionadas com a segurança e higiene no trabalho;

3.3.3.3 Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências da CONTRATANTE, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus recursos técnicos;

3.3.3.4 Solicitar, por escrito, credenciamento e autorização de acesso para os recursos técnicos da CONTRATADA;

3.3.3.5 Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com a CONTRATANTE;

3.3.3.6 Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela CONTRATADA, como crachás, cartões certificadores, "pen-drives" e outros, de propriedade da CONTRATANTE, juntamente com a solicitação de descredenciamento.

3.3.4 São requisitos exigidos mínimos exigidos da CONTRATADA com o objetivo de aperfeiçoamento do processo de Metodologia e Padronização:

3.3.4.1 Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços, padronizados pelos templates para cada tipo de documentação ou processo operacional;

3.3.4.2 Elaborar semanalmente relatório de produtividade;

3.3.4.3 Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da CONTRATANTE em horário de seu expediente normal;

3.3.4.4 A CONTRATADA deverá considerar o horário de 07:00 hs às 20:00 hs como de horário normal de expediente, para os dias úteis;

3.3.4.5 Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE;

3.3.4.6 Comunicar às unidades da CONTRATANTE responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;

3.3.4.7 Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitado pela CONTRATANTE;

3.3.4.8 Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos alocados para prestação dos serviços, observando a comprovação dos atestados de boa conduta e de idoneidade moral;

3.3.4.9 Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos seus recursos técnicos alocados, de acordo com a capacitação de cada um, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela área demandante;

3.3.4.10 Colocar seu corpo técnico à disposição da CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;

3.3.4.11 Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

3.3.4.12 Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega;

3.3.4.13 Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pela CONTRATANTE;

3.3.4.14 Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas e prestar à Imprensa Nacional os devidos esclarecimentos, sempre que solicitados.

3.3.4.15 Acatar as determinações feitas pela fiscalização da CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste Contrato.

3.3.4.16 Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização da CONTRATANTE no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.

3.3.5 São requisitos exigidos com relação às Normas Gerais dos Recursos contratados:

3.3.5.1 A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor da CONTRATANTE na execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º. Inciso III, da Lei nº 8.666/93, sob pena de imediata rescisão contratual;

3.3.5.2 Alocar um responsável técnico, com especialidade em gerência de projetos e serviços de tecnologia de infraestrutura de TI, doravante denominado de PREPOSTO, e um substituto, que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços;

3.3.5.3 O PREPOSTO ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana;

3.3.5.4 O PREPOSTO deverá acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;

3.3.5.5 O PREPOSTO deverá assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços;

3.3.5.6 O PREPOSTO deverá informar à CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;

3.3.5.7 O PREPOSTO deverá executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;

3.3.5.8 O PREPOSTO deverá acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas;

3.3.5.9 O PREPOSTO deverá atender às instruções da CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências da Imprensa Nacional;

3.3.5.10 Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pela CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços contratados;

3.3.5.11 Responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;

3.3.5.12 Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio da CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;

3.3.5.13 Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação;

3.3.5.14 Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades;

3.3.5.15 Responsabilizar-se pelos danos causados à Imprensa Nacional ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento da entrega dos insumos pela CONTRATANTE.

3.3.5.16 Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações.

3.3.5.17 Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e PREPOSTOS, quando nas dependências da Imprensa Nacional, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.



3.3.6 A CONTRATADA assumirá, sem que haja responsabilização da CONTRATANTE, todos os encargos, tributos e multas, devendo:

3.3.6.1 Arcar com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como mão-de-obra, ferramentas, equipamentos, taxas, emolumentos, encargos sociais;

3.3.6.2 Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos técnicos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviços;

3.3.6.3 Responder por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado à CONTRATANTE como consequência de atos e fatos imputáveis a seus recursos técnicos;

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

3.3.6.5 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 durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE.

3.3.6.6 Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência.

3.3.6.7 Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação.

3.3.6.8 A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos no item anterior, não transfere à Administração da CONTRATANTE a responsabilidade de pagamento, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE.

3.3.6.9 Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto deste contrato.

3.3.6.10 Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a CONTRATANTE for compelida a responder por força desta contratação.

3.3.7 Com relação ao uso de Recursos de Telefonia da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

3.3.7.1 Manter controle das ligações telefônicas realizadas pela sua equipe com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços, em casos de ligações interurbanas.

3.3.7.2 Manter controle das ligações telefônicas realizadas pela sua equipe com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços, em casos de ligações para celulares, desde que o tempo de comunicação seja superior a 5 (cinco) minutos.

3.3.7.3 Assumir a responsabilidade e ressarcir a organização por quaisquer ligações interurbanas de particular e para celulares com tempo de duração superior a 5 minutos, efetuadas por sua equipe técnica, de acordo com os critérios internos de ressarcimento.

3.3.8 Para atendimento dos serviços "sob demanda" pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

3.3.8.1 Montar equipe composta com a quantidade de técnicos necessários para atendimento dos serviços.

3.3.8.2 As equipes não poderão superar a capacidade do ambiente e a capacidade de recursos destinados pela CONTRATANTE.

3.3.8.3 Receber da CONTRATANTE, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, a quantidade de serviços que deverão ser demandados para o mês subsequente, a fim de que a CONTRATADA possa montar a equipe necessária para sua execução;

3.3.8.4 Caso a demanda repassada seja superior à capacidade da equipe por falta de disponibilidade do local destinado à execução dos serviços, comunicar imediatamente à CONTRATANTE, por escrito, para que a mesma refaça sua previsão ou adote novas providências para alocação das novas equipes.

PC

3.3.8.5 Fazer o controle de qualidade e eficiência de cada serviço e devolvê-lo, após realização dos serviços, acompanhado de relatório contendo as informações solicitadas pelo demandante.

3.3.8.6 No caso de erros, refazer ou corrigir os serviços, somando o tempo para correção ao gasto para execução, dando direito à aplicação das glosas de qualidade e/ou de atrasos de entrega se ocorrer após o prazo determinado.

3.3.8.7 Manter alocada e com acesso autorizado, apenas as equipes necessárias para atendimento às demandas mensais.

3.3.8.8 No caso de pane de alguns dos equipamentos ou paralisações não provocadas pela contratada, comunicar imediatamente ao demandante para que possa ser suspenso os prazos referentes ao serviço em execução até que os problemas sejam corrigidos, e relatar os fatos no relatório de entrega.

4. MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 O modelo de prestação de serviços, objeto da contratação, será do tipo linha de produção, devendo estar previsto em Tarefa correspondente na tabela de tarefas, solicitado pelo demandante em Ordens de Serviços detalhadas minuciosamente as atividades e executadas pela CONTRATADA, seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento da CONTRATANTE.

4.2 Em função das Políticas de Segurança da Informação aplicadas pela CONTRATANTE, os serviços deverão ser executados por equipe especializada, alocada internamente em área destinada para a CONTRATADA, constituída de, no mínimo, 90% do quadro necessário para execução de toda o objeto contratado.

4.3 Os serviços a serem demandados deverão ser pré-definidos em tabelas de tarefas, conforme modelos apresentados no **Anexo II – “Resumo da Tabela de Tarefas”** e seu Complemento, para composição do custo;

4.4 As tarefas definidas na tabela serão consideradas como aceitas pela CONTRATADA no ato da assinatura.

4.5 A inclusão de novas tarefas ocorrerá sempre que a CONTRATANTE avaliar necessária e deverá ser integrada à tabela referenciada no Anexo II e Complemento II correspondente, quando atender os seguintes quesitos:

4.5.1 Tipo e Numeração Sequencial da Tarefa. Deverão ser classificadas como Rotineiras, de Suporte Técnico ou de Demandas;

4.5.2 Nome Identificador e Objetivo da Tarefa. Definição de um título para a tarefa e descrição de seu objetivo;

4.5.3 Atividades a serem desenvolvidas, complexidades de execução, expectativa de tempo para realização e custo final de cada atividade em UST;

4.5.4 Resultados esperados, qualidade do produto e estimativa mínima e máxima de glosas a ser aplicada para cada nível de qualidade exigido;

4.5.5 Premissas de avaliação e de aplicação das glosas;

4.5.6 Assinatura e responsabilização do demandante;

4.5.7 Assinatura de anuência do PREPOSTO da CONTRATADA quanto à tarefa e o custo pré-definido.

4.5.8 Assinatura de aprovação do Fiscal;

4.5.9 Assinatura de autorização do Gestor do Contrato.

4.6 A alteração de uma tarefa somente poderá ocorrer após criação de uma nova, conforme item 4.2, devendo, após todas as aprovações, ser integrada como nova à Tabela;

4.7 As tarefas, depois de inseridas na tabela, não poderão ser excluídas em nenhuma hipótese, até a extinção do contrato, podendo apenas ser desconsiderada para emissão das Ordens de Serviços;

4.8 No caso de desconsideração de uma Tarefa pela CONTRATANTE, o custo restante previsto para

sua realização será redimensionado para novas tarefas da Tabela independentemente dos tipos de tarefas, mantendo a expectativa de consumo prevista contratualmente;

4.9 As novas tarefas, após aprovação e assinatura de todas as partes, farão parte do contrato automaticamente, sem que haja necessidade de emissão de aditivos.

4.10 A expectativa de consumo contratada tem cunho global, podendo ser remanejada entre os tipos classificados (Demanda, Suporte ou Rotineiras), quando houver necessidade da CONTRATANTE, desde que a previsão de consumo, somados aos existentes, não superem o valor total do contrato;

4.11 Em todas as Ordens de Serviços deverão ser definidas as datas de início e final de entrega do produto, conforme entendimentos entre CONTRATANTE e CONTRATADA;

4.12 As Ordens de Serviços do tipo Rotineiras ou Demanda deverão ter as atividades enquadradas pela CONTRATANTE, em quaisquer das Tarefas previstas nesse instrumento, seguindo as tipologias abaixo:

4.12.1 Rotineiras - atividades que tem periodicidade definida para execução;

4.12.2 Por Demanda - atividades previstas para serem realizadas, mas que dependem de emissão de Ordem de Serviço específica.

4.13 As Ordens de Serviços do tipo Suporte referem-se às atividades de atendimento a usuários e execução de serviços em equipamentos do CPD ou de interligação de infraestrutura, que exigem atendimento imediato, programado pelo demandante e/ou pessoal de plantão, podendo ser emitidas na forma do modelo correspondente do **Anexo V - Modelos de Ordem de Serviço** ou por solicitação direta dos aplicativos e sistemas de controles adotados pelo Contratante.

4.14 As Ordens de Serviços do Suporte deverão ter citadas as Tarefas demandas pela CONTRATANTE, e a quantidade de execuções de cada Tarefa prevista para realização no período, devendo a Contratada respeitar os procedimentos e padrões de execução definidos pelas atividades detalhadas na Tarefa.

4.15 Também serão considerados como Ordens de Serviços de Suporte, para execução direta pela CONTRATADA, após triagem e atendimento dos procedimentos existentes:

4.15.1 Chamados ou solicitações de suporte e serviços, de usuários ou técnicos da CONTRATANTE, encaminhados automaticamente pelo **Sistema de Gerenciamento de Chamados (SISAUTI)**.

4.15.2 Solicitações de serviços efetuadas pela equipe técnica de infraestrutura, emitidas pelo sistema de **Registro e Controle de Ocorrências**, consideradas como de caráter emergencial.

4.15.3 Determinação de serviços de suporte e/ou manutenção, encaminhadas através do controle de **Requisição de Mudanças**, que não se enquadre com novas demandas, respeitados o fluxo de aprovação e autorização.

4.15.4 Determinação de instalação ou desinstalação de equipamentos físicos, encaminhadas através da **Requisição de Servidores**, respeitados o fluxo de aprovação e autorização.

4.15.5 Outros procedimentos de controles adotados pela CONTRATANTE poderão ser repassados à CONTRATADA, após ajustamento do processo operacional, e com a anuência da mesma.

4.15.6 As requisições acima deverão estar anexadas à tarefa correspondente para que possa ser contabilizada na respectiva tarefa.

4.15.7 Além de solicitações de novas tarefas poderão ser demandados serviços já constituídos em Ordens de Serviços previamente demandadas, visto se tratar de sistemas de controles de alterações e manutenções do ambiente de infraestrutura da Coordenação de Tecnologia da Informação.

4.16 As Ordens de Serviços deverão ter, no mínimo, os atributos previstos no **Anexo V - Modelos de Ordem de Serviço**, e conter todas as especificações de *softwares* e *hardwares* necessários para confecção e entrega dos produtos demandados.

4.17 Os chamados de suporte, serão abertos pelos próprios usuários e repassados para a área responsável da CONTRATANTE, ou pelas equipes técnicas de Desenvolvimento ou de Infraestrutura;

4.17.1 Em casos excepcionais, na impossibilidade de abertura do chamado pela equipe acima, será autorizado à CONTRATADA a abertura e execução, devendo o demandante autorizador efetuar o termo de aprovação e justificativa para efeito de pagamento;

4.17.2 Os chamados deverão ser analisados pela CONTRATADA e encaminhados à Área responsável da CONTRATANTE quando necessitarem de aprovação para execução ou quando não atenderem aos seus requisitos de competência contratados.

4.18 Todos os problemas técnicos registrados serão controlados por sistema de informação, solicitação, controle e registros da CONTRATANTE, com concessão plena de acesso à CONTRATADA, para efeito de registro dos andamentos, acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura;

4.19 A CONTRATADA providenciará remessa tempestiva via e-mail ao CONTRATANTE informando cada abertura e fechamento do suporte efetuado por força da presente contratação;

4.20 Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão de Ordens de Serviços, com a obrigatória autorização da CONTRATANTE e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos pelo demandante.

4.21 A obrigação de execução ocorrerá quando a CONTRATADA receber a Ordem de Serviço, correspondente à Tarefa anexada à Tabela de Tarefas e atender aos seguintes requisitos:

4.21.1 Referência do número da Tarefa na Ordem de Serviço;

4.21.2 Definição do período inicial e final de execução da demanda;

4.21.3 Especificação detalhada das atividades no caso de tarefas de uso genérico para produtos semelhantes;

4.21.4 Custo final da Ordem de Serviço, em conformidade os valores estipulados na Tarefa;

4.21.5 Assinaturas de solicitação do demandante, aprovação do fiscal e autorização do gestor do contrato.

4.22 Após execução das Atividades, a CONTRATADA deverá devolver a Ordem de Serviço ao demandante, devidamente assinada, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado e do produto entregue.

4.23 Ao receber a devolução da Ordem de Serviço da CONTRATADA, deverá o demandante preencher o Relatório de Serviços e encaminhar ao Gestor Operacional com as autorizações e observações necessárias.

4.24 A CONTRATADA não poderá se negar ou deixar de executar nenhuma Ordem de Serviço demandada que esteja prevista em Tarefa correspondente e anexada à respectiva Tabela.

4.25 Caso a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço conforme as condições demandas, deverá comunicar ao fiscal por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo ao gestor acatar ou não a justificativa.

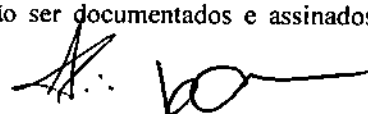
4.26 Para os novos serviços implantados ao longo da vigência contratual, a CONTRATADA se obriga a apresentar a certificação do recurso exigido em, no máximo, 60 (sessenta) dias da comunicação de necessidade informada pela CONTRATANTE.

4.27 Para execução de Ordens de Serviços de novas implantações em que forem necessários a readequação dos recursos técnicos da CONTRATADA, será definido o início de execução da primeira Ordem para um prazo máximo de 60 (sessenta) dias e não inferior a 30 (trinta) dias, possibilitando à mesma, tempo para readaptação do seu quadro técnico.

4.28 As Ordens de Serviços que demandam manutenções preventivas, implantações ou alterações da estrutura instalada, deverão ser executadas, prioritariamente fora do horário normal de expediente em dias úteis, ou em finais de semana e após agendamento e autorização da CONTRATANTE para realização das atividades.

4.29 Caso não exista documentação de alguma rotina ou tarefa demandada pela Ordem de Serviço deverá ser documentada pela CONTRATADA, inserindo as rotinas procedimentais na base, dentro dos padrões de fichamento adotados e submetidos à CONTRATANTE para aprovação, passando a fazer parte do acervo da CONTRATANTE.

4.30 Para adequação dos serviços ou da qualidade de prestação dos mesmos, poderão ser acordados entre a CONTRATANTE e CONTRATADA, procedimentos que deverão ser documentados e assinados



entre as partes, permitindo assim novo direcionamento quanto aquelas atividades.

4.30.1 O documento que definirá esses procedimentos será denominado de APO – Acordo de Procedimentos Operacionais, e deverá receber numeração sequencial para que possa ser referenciada nas Ordens de Serviços ou documentações de alertas e/ou estatísticas.

5. MODELO DE REMUNERAÇÃO

5.1 A homologação de cada etapa da Ordem de Serviço estará sujeita à aprovação pelo CONTRATANTE que emitirá o respectivo Relatório de Atividades;

5.2 As tarefas com características de “lotes” de produção, mesmo que repassadas em quantidades inferiores aos definidos pelos lotes, serão computadas proporcionalmente ao quantitativo previsto, não podendo, em hipótese alguma, por falta de complemento, ser autorizadas seu pagamento como integral.

5.3 Será considerado como Custo Mensal Faturável - CMF, o cálculo do somatório dos custos das Ordens de Serviços executadas pela Contratada e aprovadas pelos demandantes no período, excluindo os valores glosados de cada Ordem de Serviço, os valores glosados pelo não atendimento dos indicadores de qualidade, os descontos aplicados pela reincidência de glosas nas mesmas Tarefas e os descontos aplicados pela reincidência de glosas nos mesmos indicadores de qualidade, comprovados pelos Relatórios de Atividades (Anexo IV), adotando-se, para esses fins, as seguintes nomenclaturas e fórmulas de cálculo:

5.3.1 **CMD – Custo Mensal Demandado.** Adotado como base de cálculo para aplicação das glosas de não atendimento dos indicadores exigidos no Acordo de Nível de Serviços (Anexo VI) e para aplicação dos Descontos previstos nos itens 5.13, 5.14 e 5.15. Sua fórmula de cálculo será a seguinte:

$$CMD = \sum RSAM - \sum GAOS$$

RSAM = Custo Total da Ordem de Serviço Aprovada no Mês
GAOS = Valor Glosado na Ordem de Serviço

5.3.2 **GIQ – Glosa de Indicador de Qualidade.** Adotada para cálculo de glosas pelo não atendimento dos indicadores exigidos no Acordo de Nível de Serviços (Anexo VI), tendo como base de cálculo o Custo Mensal Demandado, devendo ser calculada para cada aplicação de glosa. Sua fórmula de cálculo será a seguinte:

$$GIQ = (CMD - \sum OSG) \times PAD \div 100$$

PAD = Percentual Aplicável previsto em cada indicador no Anexo VI
OSG = Ordem de Serviços com Glosas Aplicadas

5.3.3 **DOS – Desconto sobre Ordem de Serviços,** pela Reincidência de Glosas aplicadas nas Tarefas. Adotado para cálculo dos descontos previstos pelos itens 5.13 e 5.14, tendo como base de cálculo o Custo Mensal Demandado, devendo ser calculado para cada faixa de ajuste aplicável. Sua fórmula de cálculo será a seguinte:

$$DOS = (CMD - CTOS) \times PDAS$$

CTOS = Custo Total das Ordens de Serviços Glosadas
PDAS = Percentual de Desconto a ser aplicado conforme previsto nos subitens de 5.13 e 5.14

5.3.4 **DIQ – Desconto sobre Indicador de Qualidade,** pela reincidência de glosas aplicadas pelo não atendimento das metas de níveis de serviço. Adotado para cálculo dos descontos previstos pelo item 5.15, tendo como base de cálculo o Custo Mensal Demandado, devendo ser calculado para cada faixa de ajuste aplicável. Sua fórmula de cálculo será a seguinte:

$$DIQ = CMD \times PDAQ$$

PDAQ = Percentual de Desconto a ser aplicado conforme previsto nos subitens de 5.15

5.3.5 **CMF – Custo Mensal Faturável.** Resultado final contendo o custo a ser faturado pela empresa após a aplicação de todas as glosas e faixas de ajustes previstas. Sua fórmula de cálculo será a seguinte:

$$CMF = CMD - (\sum GIQ + \sum DOS + \sum DIQ)$$

5.4

Deverá utilizar a unidade denominada como UST – “Unidade de Suporte Técnico” para

dimensionamento do esforço de execução dos serviços, o grau de complexidade de cada atividade, o resultado obtido e a qualidade exigida para cada uma das tarefas;

5.5 A CONTRATADA deverá ser comunicada, até o 4º (quarto) dia útil do mês subsequente, por meio do Relatório Mensal de Serviços (Anexo IV – Relatório de Atividades), informando o total de UST's a ser faturado, conforme resultado do CMF, assim como as glosas e descontos aplicados, devendo a mesma apor a ciência e devolver ao Gestor juntamente com a nota de cobrança;

5.6 As glosas poderão ser aplicadas, quando não atenderem ao resultado esperado, nos seguintes casos:

5.6.1 Nas ordens de serviços, conforme criticidade e resultado exigidos pelo demandante, calculadas sobre cada Ordem de Serviço emitida;

5.6.2 No Acordo de Nível de Serviço, especificado no Anexo VI – Acordo Mínimo de Nível de Serviço, aplicáveis mensalmente sobre cada resultado que não atingir as metas previstas para cada indicador e calculadas conforme fórmula expressa no subitem 5.2.2;

5.7 O faturamento deverá ser mensal, mediante apresentação de nota de cobrança consolidada, determinando o total de UST's, aprovado pelo CONTRATANTE no Relatório de Atividades, e já descontadas as glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis de qualidade definidos nas Ordens de Serviços e das metas previstas nos indicadores previstos no Anexo VI, os exigidos contratualmente e os descontos previstos, calculados conforme subitem 5.2.5;

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

5.8 Se a decisão for pela não aplicação da glosa recorrida, o faturamento da glosa aplicada deverá ser realizado juntamente com as demais Ordens de Serviços atestadas, referentes ao mês da decisão administrativa, conforme previsto no item anterior;

5.9 No caso de discordância das glosas aplicadas pelo Gestor do Contrato, por não atendimento aos níveis de qualidade de serviços contratados ou dos descontos previstos nos itens 5.13, 5.14 e 5.15, a CONTRATADA deverá apresentar o recurso e emitir a nota conforme totalização estipulada no Relatório Mensal de Serviços;

5.10 Se a decisão da Administração for favorável ao recurso da CONTRATADA a mesma emitirá a nota de cobrança adicional para que seja efetuado o pagamento referente ao custo glosado;

5.11 A nota de cobrança emitida pela CONTRATADA deverá ser atestada pelo Gestor do Contrato e encaminhada para a área financeira efetuar o pagamento, acompanhada das Ordens de Serviços que originaram a cobrança, os Relatórios de Atividades comprobatórios emitidos pelos demandantes, o Relatório Mensal de Serviços, e a documentação comprobatória das glosas, todos aprovados e assinados pelos demandantes, pelo PREPOSTO, pelo Fiscal e pelo Gestor;

5.11.1 As Ordens de Serviços emitidas pelos demandantes deverão ser autorizadas pelo fiscal, aprovadas pelo Gestor e Executadas pela CONTRATADA, devidamente preenchidas e assinadas pelas partes;

5.11.2 Os Relatórios de Atividades por Ordem de Serviço deverão ser emitidos e aprovados pelos demandantes, conferidos pelo fiscal, atestados pelo gestor e aceitos pelo PREPOSTO, anexados da documentação comprobatória da glosa em caso de aplicação da mesma, todos devidamente preenchidos e assinados pelas partes;

5.11.3 O Relatório Mensal de Serviços deverá especificar o custo aprovado para cada Ordem de Serviço e o realmente autorizado, devidamente preenchido e assinado pelo fiscal, gestor e PREPOSTO;

5.11.4 Em quaisquer casos de aplicação de glosas, deverão ser anexados os documentos e relatórios comprobatórios do não atendimento dos resultados ou níveis de qualidade exigidos;

5.12 As glosas previstas nas Ordens de Serviços serão aplicadas pelo Demandante, independentemente das penalidades e glosas previstas no Nível de Qualidade Mínimo Global e das previstas contratualmente;

5.13 As glosas previstas para não atendimento dos indicadores do "Acordo Mínimo de Nível de Serviço", definidos no Anexo VI, serão aplicadas pelo Gestor do Contrato, independentemente das demais penalidades previstas contratualmente;

6

Handwritten signature and initials.

5.14 As tarefas do tipo "Suporte" ou "Demanda" solicitadas pelas Ordens de Serviços que atingirem 5 (cinco) ou mais glosas para a mesma tarefa durante o período de vigência do contrato deverão sofrer automaticamente as seguintes faixas de ajustes no pagamento, calculadas conforme fórmula definida no subitem 5.2.3:

5.14.1 Desconto de 0,5% (cinco décimos por cento), a ser aplicado pelo Gestor da CONTRATANTE, quando atingir 5 (cinco) vezes;

5.14.2 Desconto de 1% (um por cento), a ser aplicado pelo Gestor da CONTRATANTE, quando atingir 6 (seis) vezes;

5.14.3 Desconto de 2% (dois por cento), a ser aplicado pelo Gestor da CONTRATANTE, quando atingir 7 (sete) vezes;

5.14.4 Desconto de 3% (três por cento), a ser aplicado pelo Gestor da CONTRATANTE, quando atingir 8 (oito) vezes;

5.14.5 Desconto de 4% (quatro por cento), a ser aplicado pelo Gestor da CONTRATANTE, quando atingir 9 (nove) vezes;

5.14.6 Desconto de 5% (cinco pontos percentuais), a ser aplicado pelo Gestor da CONTRATANTE, quando atingir 10 (dez) ou mais vezes;

5.15 As tarefas do tipo "Rotineiras" solicitadas pelas Ordens de Serviços que atingirem 3 (três) ou mais glosas para a mesma tarefa durante o período de vigência do contrato deverão sofrer automaticamente as seguintes faixas de ajustes no pagamento, calculadas conforme fórmula definida no subitem 5.2.3:

5.15.1 Desconto de 1% (um por cento), a ser aplicado pelo Gestor da CONTRATANTE, quando atingir 3 (três) vezes;

5.15.2 Desconto de 2% (dois por cento), a ser aplicado pelo Gestor da CONTRATANTE, quando atingir 4 (quatro) vezes;

5.15.3 Desconto de 3% (três por cento), a ser aplicado pelo Gestor da CONTRATANTE, quando atingir 5 (cinco) vezes;

5.15.4 Desconto de 5% (cinco pontos percentuais), a ser aplicado pelo Gestor da CONTRATANTE, quando atingir 6 (seis) ou mais vezes;

5.16 Os Relatórios Mensais de Atividades atestados pelo Gestor do Contrato, que atingirem 3 (três) ou mais glosas no mesmo item, por não atendimento dos padrões de qualidade previstos no Anexo VI deste termo, durante o período de vigência do contrato deverão sofrer automaticamente as seguintes faixas de ajustes no pagamento, calculadas conforme fórmula definida no subitem 5.2.4:

5.16.1 Desconto de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal contratado, a ser cobrado pela administração da CONTRATANTE, quando atingir 3 (três) vezes;

5.16.2 Desconto de 6% (seis por cento) sobre o valor mensal contratado, a ser cobrado pela administração da CONTRATANTE, quando atingir 4 (quatro) vezes;

5.16.3 Desconto de 8% (oito por cento) sobre o valor mensal contratado, a ser cobrado pela administração da CONTRATANTE, quando atingir 5 (cinco) vezes;

5.16.4 Desconto de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal contratado, a ser cobrado pela administração da CONTRATANTE, quando atingir 5 (cinco) ou mais vezes;

5.17 Além dos descontos previstos nos itens 5.13, 5.14 e 5.15 o CONTRATANTE emitirá documento de alerta à CONTRATADA, quando da primeira aplicação prevista em cada item, conforme previsto nos subitens 6.6.1.3 ou 6.6.1.5 de Sanções e Penalidades;

5.18 No caso de recorrência de novos descontos para a mesma tarefa ou indicador de qualidade que tenha sido alertado, conforme item anterior, será emitido documento de advertência, conforme previsto nos subitens 6.6.1.4 ou 6.6.1.6 de Sanções e Penalidades;

5.19 Não será considerada, para aplicação das penalidades previstas nos itens 5.13 e 5.15, a Tarefa S-001 - "Resolução dos chamados de suporte a usuários", por ter características próprias de glosas, prevista nos itens abaixo:

5.19.1 Os chamados de suporte a usuários demandados pelo Sistema de Gerenciamento de Atendimentos

e Suporte a Usuários, em uso pelo CONTRATANTE, solucionados fora do prazo definido deverão ser glosados pelo CONTRATANTE, autorizando o pagamento de apenas 50% (cinquenta por cento) por cada chamado solucionado, independentemente das penalidades administrativas previstas no item 12.6, calculados pela seguinte fórmula:

$$CFP = \sum CG \div 2$$

CFP = Chamados Atendidos Fora do Prazo no Período
CG = Chamado Glosado

5.19.2 Os chamados reabertos por erro ou execução incompleta, deverão ter os chamados principais desconsiderados. Os reabertos, após conclusão e aceitação pela equipe de atendimento, terão o valor de 50% (cinquenta por cento) de um chamado, independentemente das penalidades administrativas previstas no item 6.6, calculados pela seguinte fórmula:

$$CRP = \sum CR$$

CRP = Chamados Reabertos no Período
CR = Chamado Reaberto

5.19.3 Os chamados rejeitados ou cancelados pela área de relacionamento de TI serão desconsiderados para pagamento e automaticamente descontados no Relatório de Serviços, calculados pela seguinte fórmula:

$$CCP = \sum CC$$

CCP = Chamados Cancelados no Período
CC = Chamado Cancelado

5.19.4 Glosa de 1% (um por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 90% (noventa por cento), pelo não atendimento do item de Recepção previsto para triagem dos chamados, nos primeiros 10 (dez) minutos de solicitação, calculada pela seguinte fórmula:

$$GIQs = (\sum CE - CFP - CRP - CCP) / 100 \times (MDs - \text{inteiro}(IAC)) \times PDs$$

GIQs = Glosa Indicador Qualidade previsto no Subitem
CE = Chamado Executado
MDs = Meta Definida para o Subitem
IAC = Índice Atingido pela Contratada no Indicador
PDs = Percentual de Desconto aplicável para o Subitem

Esta fórmula deverá ser utilizada para cálculo de glosas para os subitens 5.18.4 até 5.18.11

5.19.5 Glosa de 4% (quatro por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 95% (noventa e cinco por cento), pela não resolução dos chamados com prioridades altas, nas primeiras 2 (duas) horas, da solicitação;

5.19.6 Glosa de 3% (três por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 95% (noventa e cinco por cento), pela não resolução dos chamados com prioridades médias, nas primeiras 6 (seis) horas, da solicitação;

5.19.7 Glosa de 2% (dois por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 95% (noventa e cinco por cento), pela não resolução dos chamados com prioridades normais, em até 14 (quatorze) horas da solicitação;

5.19.8 Glosa de 1% (um por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 95% (noventa e cinco por cento), pela não resolução dos chamados com prioridades baixas, em até 24 (vinte e quatro) horas da solicitação;

5.19.9 Glosa de 5% (cinco por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 100% (cem por cento), pela não resolução de todos os chamados, em até 26 horas, independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pela fiscalização do contrato;

5.19.10 Glosa de 5% (cinco por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 98% (noventa e oito por cento), pela não resolução dos chamados reabertos por erros ou execução incompleta, em até 2 (duas) horas da reabertura;

5.19.11 Glosa de 5% (cinco por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 100% (cem por cento), pela não resolução dos chamados, dentro dos prazos renegociados com área de atendimento ou usuário dentro da data e horário acordado;

5.19.12 Glosa de 0,05% (meio décimo por cento), para chamado que não tenha andamento diário até a resolução final, calculada pela seguinte fórmula:

$$GSA = \sum CSA \times 0,05$$

GSA = Glosa de Chamados sem Andamento no Período
CSA = Chamado Sem Andamento Diário

5.19.13 Após analisados todos os chamados atendidos, será emitido o respectivo Relatório de Atividades para a Tarefa no período, totalizado pela seguinte fórmula:

$$TCFP = \sum CE - CFP - CRP - CCP - GSA - \sum GIQs$$

TCFP = Total de Chamados Faturáveis no Período

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

6.1.1 O demandante do serviço será responsável por:

6.1.1.1 Emitir mensalmente as Ordens de Serviços contendo todas as tarefas e informações exigidas e encaminhá-las ao Fiscal ou Gestor, para avaliação, com antecedência mínima de:

I. 7 (sete) dias para as Ordens de Serviços demandadas normalmente;

II. 1 (um) dia para as Ordens de Serviços "Por Demanda" com características emergenciais.

6.1.1.2 As Ordens de Serviços do tipo "Suporte" poderão ter seus quantitativos estimados para o mês com base na média de consumo dos meses anteriores, podendo ter seu fechamento final com resultados menores ou maiores que o expresso na demanda.

6.1.1.3 Avaliar, quantificar e aprovar os serviços de suporte realizados pela CONTRATADA, demandados pelos sistemas internos, resumindo os resultados no Relatório de Serviços.

6.1.1.4 Caso se trate de atividade de urgência, deverá comunicar ao Fiscal ou Gestor e encaminhar a Ordem de Serviço diretamente para o PREPOSTO.

6.1.1.5 Supervisionar a execução e implantação dos produtos objetos das Ordens de Serviços.

6.1.1.6 Checar e aprovar os relatórios de serviços encaminhados pela CONTRATADA.

6.1.1.7 Analisar a qualidade dos serviços realizados pela CONTRATADA e aplicar as glosas quando não atendidos os padrões exigidos.

I. No caso de proposta de glosa, anexar os documentos comprobatórios do não atendimento às exigências.

6.1.1.8 Emitir os Relatórios de Atividades das Ordens de Serviços de sua responsabilidade e encaminhá-las ao Gestor Operacional ou Fiscal no primeiro dia útil do mês subsequente.

6.1.2 O Fiscal ou Gestor Operacional do contrato será responsável por:

6.1.2.1 Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA ao Gestor do Contrato;

6.1.2.2 Receber as Ordens de Serviços dos Demandantes, avaliar a compatibilidade contratual, registrar, autorizar a execução e encaminhar ao Gestor do Contrato para aprovação.

6.1.2.3 Analisar e verificar se os Acordos de Níveis de Serviços contratados foram alcançados e propor as glosas estipuladas para cada caso.

6.1.2.4 Consolidar mensalmente, emitir e encaminhar os Relatórios de Serviços após recebimento dos relatórios emitidos pelos Demandantes.

I. As glosas serão aplicadas sobre o custo mensal devido, descontadas as glosas locais, aplicadas nas Ordens de Serviços que influenciaram diretamente na medição, sendo adotadas as que resultarem maior

valor da glosa.

II. As glosas previstas no Acordo de Nível de Serviço serão calculadas por item avaliado, aplicados cumulativamente para cada resultado não atendido;

III. No caso de proposta de glosa, deverão ser anexados os documentos comprobatórios do não atendimento às exigências;

IV. As aplicações das glosas previstas não substituirão as penalizações administrativas.

6.1.2.5 Encaminhar os Relatórios de Serviços consolidados ao Gestor do Contrato até o 2º (segundo) dia útil subsequente ao mês de referência.

6.1.3 O Gestor do Contrato será responsável por:

6.1.3.1 Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários;

6.1.3.2 Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório.

6.1.3.3 Manter representante devidamente autorizado para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto deste Termo de Referência.

6.1.3.4 Atestar e encaminhar cópia do Relatório Mensal Consolidado ao PREPOSTO para conhecimento e emissão da nota de cobrança até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente.

6.1.3.5 Atestar a nota de cobrança encaminhada pela CONTRATADA e enviar, juntamente, com as Ordens de Serviços e os Relatórios de Atividades, à área administrativa para providências.

6.1.3.6 Autorizar a aplicação das glosas propostas pelos demandante e pelo Gestor Operacional.

6.1.3.7 Encaminhar a documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências.

6.1.4 A Área Administrativa, além das obrigações normalmente imputadas legalmente, será responsável por:

6.1.4.1 Permitir o acesso dos representantes e dos recursos técnicos da CONTRATADA ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados e respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações;

6.1.4.2 Proporcionar todas as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o objeto desta contratação;

6.1.4.3 Proporcionar os espaços físicos, instalações, equipamentos e meios materiais necessários ao desempenho das atividades técnicas exigidas neste instrumento;

6.1.4.4 Fiscalizar, com apoio da área técnica, o cumprimento, por parte da CONTRATADA, das exigências legais e de eficiência, eficácia, efetividade e economicidade do contrato.

6.2 APROVAÇÃO E ATESTAÇÃO TÉCNICA

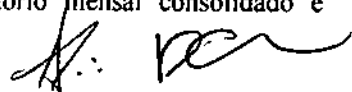
6.2.1 A Ordem de Serviço somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente aceita pelo demandante, aprovada pelo Fiscal e atestada pelo Gestor pela CONTRATANTE;

6.2.2 Antes do fechamento de cada Ordem de Serviço a CONTRATADA consultará o representante responsável pela Tarefa demandada, que avaliará e aprovará o serviço realizado;

6.2.3 Caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela CONTRATADA sem anuência da área demandante ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao exposto inicialmente na abertura original do chamado e/ou Ordem de Serviço, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas;

6.3 Procedimentos de notificação de ateste, FATURAMENTO E PAGAMENTO.

6.3.1 O pagamento referente à entrega dos serviços será efetuado após conclusão e recebimento mensal, mediante entrega de nota de cobrança da CONTRATADA, relatório mensal consolidado e



devidamente atestados pelo Gestor do Contrato.

6.3.2 Os Relatórios de Atividades preenchidos pelos demandantes, fiscalizado e consolidado pelo Gestor Operacional, atestado pelo Gestor do Contrato e anexados à nota de cobrança emitida pela CONTRATADA, com o aceite da mesma, serão parte integrante do faturamento.

6.3.3 Para todas as propostas de glosas deverão ser anexadas as documentações comprobatórias de não atendimento dos resultados exigidos e dos padrões de qualidade acordados.

6.4 Procedimentos em casos de EXCEÇÃO:

6.4.1 Na hipótese da execução dos serviços nas instalações da CONTRATANTE ou havendo necessidade de acesso ao seu ambiente físico, esta necessidade será analisada e tratada pelo Gestor do Contrato.

6.4.2 A quantidade de esforço necessária para atendimento de um objetivo definido numa Tarefa poderá ser redimensionada, conforme necessidade da CONTRATANTE e após acordo entre as partes envolvidas.

6.4.3 Uma Ordem de Serviço de redimensionamento de quantidade de esforço só poderá ser considerada válida se entregue à CONTRATADA com até 15 dias de antecedência da data de conclusão das atividades previstas.

6.5 QUALIDADE DOS PRODUTOS, SUPORTE E SERVIÇOS. Para execução do contrato e atendimento das tarefas demandadas, deverá a CONTRATADA atender os seguintes níveis mínimos de serviços:

6.5.1 A CONTRATADA deverá realizar a execução das Ordens de Serviços em regime 24 x 7 (24 horas por dia durante os 7 dias da semana), mantendo, obrigatoriamente, recursos disponíveis para as seguintes atividades e nas seguintes condições:

6.5.1.1 Monitoração de ambiente em regime constante e ininterrupto, utilizando-se de, no mínimo, dois recursos simultâneos;

6.5.1.2 Plantão presencial especificamente para os tipos de atividades desenvolvidas em horários de pico, como técnicos em sistema de backup entre 21h e 06h, de desempenho de redes e sistemas operacionais entre 8h e 20h;

6.5.1.3 Suporte de terceiro nível à equipe de atendimento, prioritariamente entre 7h e 20h em dias úteis;

6.5.1.4 Suporte e manutenção emergencial disponível presencialmente ou em regime de plantão, nesse caso podendo ser acionado para atendimento de acordo com os níveis de prioridades, nas mesmas condições do monitoramento de ambiente;

6.5.1.5 Manutenções programadas deverão ser executadas preferencialmente fora dos horários normais de expediente, ou seja, pela madrugada ou em feriados e finais de semana, e de acordo com a autorização e programação da CONTRATANTE;

6.5.1.6 Encerrar os chamados de suporte a usuários, relatando os serviços executados e o link da documentação utilizado para solução do atendimento;

6.5.2 Os chamados de suporte para a equipe de atendimento são priorizados por nível de urgência de solução pelo usuário reclamante e revisado pela equipe técnica de atendimento, não podendo ter sua prioridade reduzida pela equipe da CONTRATADA, e, para a contratação atual, será avaliada como:

6.5.2.1 Alta, para chamados classificados com as prioridades 9 ou 10, ou pelas solicitações emergenciais da equipe de suporte presencial para solucionar problemas de usuários da alta gestão;

6.5.2.2 Média, para chamados classificados com as prioridades 6, 7 e 8;

6.5.2.3 Normal, para chamados classificados com as prioridades 4 e 5;

6.5.2.4 Baixa, para chamados classificados com as prioridades inferiores a 4;

6.5.3 Para efeito de classificação dos problemas de infraestrutura, a Central de Suporte da CONTRATADA, deverá registrar e classificar os problemas e falhas conforme nível de Severidade, nas seguintes condições;

6.5.3.1 Severidade ALTA, para problemas que afetam de forma crítica os serviços de TI da CONTRATANTE, causando impactos significativos em seu desempenho, existindo ou não a parada dos

pa

serviços;

6.5.3.2 Severidade MÉDIA, para problemas que não causam impacto significativo sobre a produtividade ou disponibilidade dos serviços de TI da CONTRATANTE;

6.5.3.3 Severidade BAIXA, para problemas que exigem ações para esclarecimento de dúvidas, monitoração de serviços, execução ou acompanhamento de rotinas, relacionadas aos serviços de TI da CONTRATANTE;

6.5.4 Para tratamento dos problemas classificados como de severidade ALTA, deverá atender as seguintes condições:

6.5.4.1 A CONTRATADA deverá iniciar o suporte técnico imediatamente após abertura e promoverá um esforço concentrado, remotamente e/ou presencialmente, com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 2 (duas) horas, contadas a partir do início do atendimento;

6.5.4.2 A CONTRATADA deverá efetuar a comunicação da CONTRATANTE, conforme plano de comunicação estabelecido, em até 10 (dez) minutos da ocorrência do problema, para fins de acompanhamento da área responsável pela CONTRATANTE;

6.5.4.3 Se após as duas 2 (duas) horas iniciais do atendimento o serviço não for restabelecido, a CONTRATADA obrigatoriamente deverá realizar o atendimento localmente, utilizando-se de todos os seus recursos especialistas nas ferramentas causadoras dos problemas;

6.5.4.4 O atendimento aos problemas classificados como de severidade ALTA não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços e aplicações envolvidas, mesmo que se estenda por períodos diversos dos iniciados.

6.5.4.5 Neste caso deverá haver o acompanhamento de responsável técnico da CONTRATANTE, para apoio administrativo e gerencial.

6.5.4.6 Após restabelecimento do serviço e solução do problema, a CONTRATADA deverá confeccionar o "Relatório de Ocorrências Críticas", relatando os fatos promotores e falhas detectadas, os efeitos provocados, as soluções e intervenções promovidas, os motivos causadores dos problemas, as sugestões e aplicabilidades necessárias para impedir a reincidência da falha e o "link" da documentação adotada.

6.5.5 Para tratamento dos problemas classificados como de severidade MÉDIA, a CONTRATADA deverá atender as seguintes condições:

6.5.5.1 A CONTRATADA deverá iniciar o suporte técnico em até 2 (duas) horas após abertura e promoverá um esforço concentrado, remotamente e/ou presencialmente, com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 4 (quatro) horas, contadas a partir do início do atendimento;

6.5.5.2 A CONTRATADA deverá efetuar a comunicação da CONTRATANTE, conforme plano de comunicação estabelecido, em até 30 (trinta) minutos da ocorrência do problema, caso não seja solucionado neste tempo, para fins de acompanhamento da área responsável pela CONTRATANTE;

6.5.5.3 Se após as 4 (quatro) horas iniciais do atendimento não tiver sido restabelecido o serviço, a CONTRATADA obrigatoriamente deverá realizar o atendimento localmente, utilizando-se de todos os seus recursos especialistas nas ferramentas causadoras dos problemas;

6.5.5.4 Após a correção e solução do problema, a CONTRATADA deverá efetivar o "Registro de Ocorrência", relatando resumidamente as falhas detectadas e intervenções promovidas, para impedir a reincidência do problema e o "link" da documentação adotada;

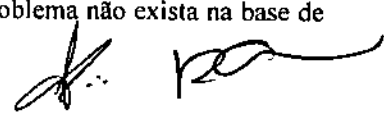
6.5.6 Para tratamento dos problemas classificados como de severidade BAIXA, a CONTRATADA deverá atender as seguintes condições:

6.5.6.1 Iniciar o suporte técnico em até o primeiro dia útil seguinte à solicitação ou detecção da falha, com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 2 (dois) dias úteis, contadas a partir do início do atendimento;

6.5.6.2 Após a correção e solução do problema, a CONTRATADA deverá efetivar o "Registro de Ocorrência", relatando resumidamente as falhas detectadas e intervenções promovidas, para impedir a reincidência do problema e o "link" da documentação adotada;

6.5.7 Caso a documentação técnica adotada e utilizada para solução do problema não exista na base de

6



conhecimento oficial da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá efetuar sua inserção atendendo todos os requisitos de fichamento adotados.

6.5.8 Os problemas técnicos, classificados como de severidade MÉDIA, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalados para nível de severidade ALTA, sendo que os prazos de atendimento e de solução do problema bem como percentuais de multas serão automaticamente ajustados para o novo nível de severidade;

6.5.9 Por necessidade de serviço, a CONTRATANTE poderá solicitar a escalção de problema para níveis superiores de severidade;

6.5.10 Os prazos para solução dos problemas técnicos escalados passam a contar do início novamente.

6.6 SANÇÕES E PENALIDADES

6.6.1 A CONTRATADA ficará sujeita, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n. 8.666/1993, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, de execução parcial ou inexecução da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

6.6.1.1 Advertência

6.6.1.2 Multa de:

I. 0,5% (meio ponto percentual) ao dia sobre o valor mensal atestado, no caso de atraso na execução das ordens de serviços, limitado a incidência há 30 dias;

II. 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de atraso na execução de quaisquer ordens de serviços por período superior a 30 dias ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

III. 30% (trinta por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

IV. 1% (um por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não efetuar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pela classificação de Severidade Baixa.

V. 2% (dois por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não efetuar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pela classificação de Severidade Média.

VI. 3% (três por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não efetuar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pela classificação de Severidade Alta.

VII. 2% (dois por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não iniciar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pela classificação de Severidade Baixa.

VIII. 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não iniciar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pelas classificações de Severidades Médias e Altas

IX. 3% (três por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não concluir o serviço de suporte dentro do prazo previsto pela classificação severidade Baixa, dentro dos prazos previstos, a contar da hora de abertura do chamado técnico.

X. 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não concluir o serviço de suporte dentro do prazo previsto pela classificação severidade Média, dentro dos prazos previstos, a contar da hora de abertura do chamado técnico.

XI. 6% (seis por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não concluir o serviço de suporte dentro do prazo previsto pela classificação severidade Alta, dentro dos prazos especificados, a contar da hora de abertura do chamado técnico.

6.6.1.3 Alerta de Advertência, após comunicação do Gestor do Contrato e emitida pela área administrativa da CONTRATANTE, pela repetição de falhas para atendimento de um mesmo produto, quando atingido, pela primeira vez, os limites definidos no capítulo de Modelo de Remuneração, itens 5.13 e 5.14;

6.6.1.4 Advertência, após comunicação do Gestor do Contrato e emitida pela área administrativa da CONTRATANTE, pela repetição de falhas para atendimento de um mesmo produto, quando atingidos os limites definidos no capítulo de Modelo de Remuneração, a partir da segunda ocorrência;

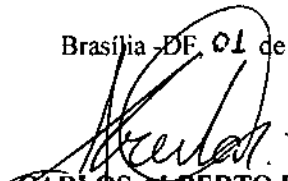
6.6.1.5 Alerta de Advertência, após comunicação do Gestor do Contrato e emitida pela área

administrativa da CONTRATANTE, pela repetição de não atendimento de um mesmo nível de qualidade contratado, quando atingido, pela primeira vez, os limites definidos no capítulo de Modelo de Remuneração, itens 9.15;

6.6.1.6 Advertência, após comunicação do Gestor do Contrato e emitida pela área administrativa da CONTRATANTE, pela repetição de não atendimento de um mesmo nível de qualidade contratado, quando atingidos os limites definidos no capítulo de Modelo de Remuneração, a partir da segunda ocorrência.

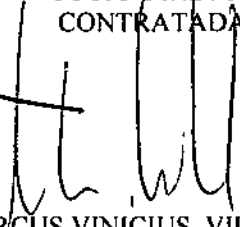
Brasília -DF, 01 de dezembro de 2010


JORGE LUIZ ALENCAR GUERRA
Diretor-Geral Substituto
CONTRATANTE


CARLOS ALBERTO FEITAS
SÓCIO DIRETOR
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:


RITA DE CÁSSIA PEREIRA
Coordenadora de Administração e Suprimentos


MARCUS VINICIUS VILELA
Coordenador de Tecnologia da Informação

**PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO
IN Nº 25/2010, QUE ENTRE SI CELEBRAM A
UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA IMPRENSA
NACIONAL, E A EMPRESA CENTRAL IT
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA
PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE
SUPORTE TECNOLÓGICO A AMBIENTE
COMPUTACIONAL DE INFRAESTRUTURA
DE REDES, SISTEMAS FUNCIONAIS E
PROCESSOS DE EXECUÇÃO DA IMPRENSA
NACIONAL.**

**Processo Nº 00034.001433/2010-75
Contrato Nº 25/2010**

A **UNIÃO**, por intermédio da **IMPRENSA NACIONAL**, Órgão específico, singular, integrante da estrutura regimental da Casa Civil da Presidência da República, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.196.645/0001-00, com sede no Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 6, Lote 800, Brasília-DF, doravante denominada **CONTRATANTE**, representada pelo Coordenador-Geral de Administração, Senhor **SANDOVAL LUIZ DE SOUZA**, portador da Carteira de Identidade nº 731.804 - SSP/DF, CPF nº 352.004.561.34, residente e domiciliado no Distrito Federal, com delegação de competência conferida pela Portaria nº 127, de 26 de abril de 2011, publicada no DOU, Seção 2, de 27 de abril de 2011, do Diretor-Geral da Imprensa Nacional, e com base no § 1º do art. 5º da Portaria nº 147, de 9 de março de 2006, alterada pela Portaria nº 446, de 26 de junho de 2008, da Ministra de Estado Chefe da Casa Civil da Presidência da República, publicada no Diário Oficial da União de 27/6/2008, e a empresa, **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA**, estabelecida à **SEPS 710/910 BLOCO D LOJA 09 - TÉRREO EDIFÍCIO CENTRO CLÍNICO VIA BRASIL CEP 70610-440**, Brasília-DF, denominada **CONTRATADA**, inscrita no CNPJ sob o nº 07.171.299/0001-96, neste ato representado por seu Sócio Diretor o Senhor **CARLOS ALBERTO FREITAS**, portador da Carteira de Identidade nº M - 2.158.316-SSP/MG e do CPF nº 525.929.526-91, residente em Belo Horizonte-MG, têm entre si ajustado o presente contrato que se regerá pela Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, suas alterações e demais legislação pertinente em vigor, bem como do constante do Processo nº **00034.001433/2010-75**, observadas as condições estabelecidas na Ata de Registro de Preços nº 14 e no Edital de Pregão Eletrônico nº **104/2010** e seus Anexos, originária do Superior Tribunal de Justiça, mediante as cláusulas e condições que se seguem.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente termo aditivo tem por objeto a prorrogação da vigência do Contrato IN nº 25/2010.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA FUNDAMENTAÇÃO

A prorrogação encontra amparo legal no inciso II do artigo 57 da Lei nº 8.666/93, combinado com a cláusula oitava do contrato originário.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA

Fica prorrogada a vigência do Contrato nº 25/2010, cujo início dar-se-á em 01/12/2011 e término em 30/11/2012.

CLÁUSULA QUARTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas correrão à conta dos recursos consignados à Imprensa Nacional no Orçamento Geral da União para o exercício de 2011, sob a seguinte classificação: Fonte de Recurso 0150, Elemento de Despesa: 339037 Programa de Trabalho: 04662075328040001, tendo sido emitida a Nota de Empenho nº **2011NE800459**, datada de 30/11/2011, no valor de

R\$ 185.257,60 (cento e oitenta e cinco mil duzentos e cinquenta e sete reais e sessenta centavos), em reforço a Nota de Empenho nº 2011NE800047.

A despesa para o exercício subsequente será alocada à dotação orçamentária prevista para atendimento dessa finalidade, a ser consignada à Contratante, na Lei Orçamentária Anual.

CLÁUSULA QUINTA – DA GARANTIA

A CONTRATADA deverá renovar ou complementar a garantia, com valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato atualizado, conforme prevista na cláusula décima do contrato originário.

CLÁUSULA SEXTA – DA RATIFICAÇÃO

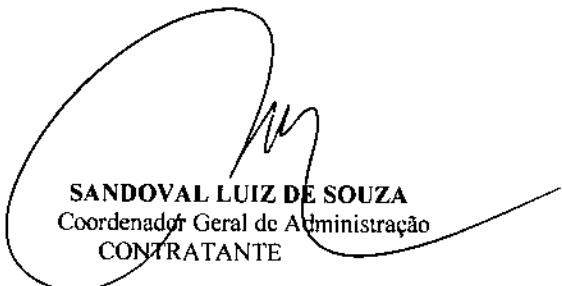
Ficam ratificadas as demais cláusulas do contrato originário, não alteradas por este ou outros termos aditivos.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA PUBLICAÇÃO

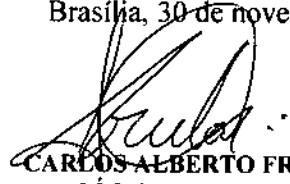
A publicação resumida deste termo aditivo, no Diário Oficial da União, será providenciada pela Administração da Imprensa Nacional, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data, por conta da CONTRATANTE.

E, por estarem de pleno acordo, as partes declaram aceitas as disposições contidas nas cláusulas deste Instrumento, assinando o presente Termo Aditivo em 3 (três) vias de igual teor e forma, na presença das duas testemunhas abaixo identificadas.

Brasília, 30 de novembro de 2011.



SANDOVAL LUIZ DE SOUZA
Coordenador Geral de Administração
CONTRATANTE



CARLOS ALBERTO FREITAS
SÓCIO DIRETOR
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:



RITA DE CÁSSIA PEREIRA
Coordenadora de Recursos Logísticos



MARCUS VINICIUS VILELA
Coordenador de Tecnologia da Informação



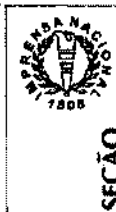
DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

República Federativa do Brasil - Imprensa Nacional

Em circulação desde 1º de outubro de 1862

Ano CXLVIII Nº 233

Brasília - DF, terça-feira, 6 de dezembro de 2011



3

Sumário

	PÁGINA
Presidência da República	1
Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	7
Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação	14
Ministério da Cultura	24
Ministério da Defesa	28
Ministério da Educação	43
Ministério da Fazenda	101
Ministério da Integração Nacional	131
Ministério da Justiça	134
Ministério da Pesca e Aquicultura	138
Ministério da Previdência Social	138
Ministério da Saúde	144
Ministério das Cidades	162
Ministério das Comunicações	162
Ministério das Relações Exteriores	169
Ministério de Minas e Energia	170
Ministério do Desenvolvimento Agrário	177
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome	180
Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior	180
Ministério do Esporte	182
Ministério do Meio Ambiente	182
Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão	187
Ministério do Trabalho e Emprego	188
Ministério do Turismo	190
Ministério dos Transportes	190
Conselho Nacional do Ministério Público	194
Ministério Público da União	194
Tribunal de Contas da União	198
Poder Legislativo	198
Poder Judiciário	198
Entidades de Fiscalização do Exercício das Profissões Liberais	210
Indenitórias	213

Presidência da República

CASA CIVIL

SECRETARIA EXECUTIVA

IMPRESSA NACIONAL

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 4/2011 - UASG 110245

Número do Contrato: 10/2010.
Nº Processo: 00034000246200931.
DISPENSA Nº 4/2010 Contratante: IMPRESSA NACIONAL - CNPJ Contratado: 04248842000118. Contrato: PAULISTA SERVIÇOS E TRANSPORTES LTDA. Objeto: Prorrogação da vigência do Contrato. Fundamento Legal: Artigo 57, inciso II, da Lei 8.666/93, combinado com a cláusula nona do contrato originário. Vigência: 29/11/2011 a 29/11/2012. Valor Total: R\$617.410,56. Fonte: 150020045 - 2011NE800023. Data de Assinatura: 28/11/2011.

(SICON - 05/12/2011)

TABELA DE PREÇOS DE JORNAIS AVULSOS

Páginas	Distribuição	Demais
	Federal	Estaduais
de 02 a 20	R\$ 0,30	R\$ 1,80
de 22 a 70	R\$ 0,50	R\$ 2,00
de 80 a 150	R\$ 1,10	R\$ 2,80
de 160 a 250	R\$ 1,50	R\$ 3,00
de 254 a 500	R\$ 3,00	R\$ 4,50

- Acima de 500 páginas o preço de tabela mais o adicional de páginas multiplicado por R\$ 0,0107

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 1/2011 - UASG 110245

Número do Contrato: 25/2010.
Nº Processo: 00034001433201075.
PREGÃO SRP Nº 104/2010 Contratante: IMPRESSA NACIONAL - CNPJ Contratado: 07171299000196. Contrato: CENTRAL IT - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA. Objeto: Prorrogação da vigência do Contrato. Fundamento Legal: Inciso II artigo 57 da Lei nº 8.666/93, combinado com a cláusula oitava do contrato originário. Vigência: 01/12/2011 a 30/11/2012. Valor Total: R\$2.964.121,60. Fonte: 150020045 - 2011NE800047. Data de Assinatura: 30/11/2011.

(SICON - 05/12/2011)

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

EXTRATO DE CONTRATO Nº 22/2011 - UASG 243001

Nº Processo: 00100000249201158.
PREGÃO SISP Nº 16/2011 Contratante: INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. CNPJ Contratado: 05950933000163. Contrato: REDECOM EMPREENDIMIENTOS LTDA. Objeto: Contratação da empresa REDECOM EMPREENDIMIENTOS LTDA, especializada em serviços de tecnologia, visando a implementação de solução de segurança eletrônica, composto de sistema detalhado de hardware e software com vistas ao monitoramento "on line" de ambientes interno e externo com interface para plataforma IP, inclusive as instalações necessárias, câmeras, equipamentos, suportes e demais acessórios, inclusive cabos e conexões, visando a atender demanda da nova sede do ITI, SCN QD. 02 Bloco E- Ala Norte. Fundamento Legal: Lei 8.666/93, LEMARE 05, Lei 10.520, Decreto 3.555, Lei Complementar 123 e demais leis que disciplinam a matéria e Edital. Vigência: 23/11/2011 a 23/11/2012. Valor Total: R\$49.996,00. Fonte: 100000000 - 2011NE800510. Data de Assinatura: 23/11/2011.

(SICON - 05/12/2011) 243001-24208-2011NE800003

EXTRATO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº 3/2011 - UASG 243001

Nº Processo: 00100000271201106. Objeto: Prestação de forma contínua dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário para as dependências do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação, localizado no SCN Quadra 02, Bloco E. Total de Itens Licitados: 00001. Fundamento Legal: Art. 23º, Caput da Lei nº 8.666 de 21/06/1993. Justificativa: O uso de água potável e descarga de esgoto em redes próprias são indispensáveis às instalações prediais do ITI. Declaração de Inexigibilidade em 05/12/2011. JULIO CESAR DE OLIVEIRA DE ALBUQUERQUE PEREIRA. Coordenador-geral de Planejamento, Orçamento e Administração Substituto do li. Ratificação em 05/12/2011. MAURICIO AUGUSTO COELHO. Diretor-presidente-substituto do li. Valor Global: R\$ 21.872,73. CNPJ CONTRATADA: 00.082.024/0001-37 COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL.

(SIDE - 05/12/2011) 243001-24208-2011NE800003

SECRETARIA-GERAL SECRETARIA NACIONAL DE JUVENTUDE

EXTRATO DO TERMO ADITIVO Nº 3 AO TERMO DE COOPERAÇÃO Nº 2/2008

Processo: 00019.000236/2008-11. Participes: Secretaria Nacional de Juventude da Secretaria-Geral da Presidência da República. CNPJ: 07.490.910/0001/49 e Universidade Federal do Paraná - UFPR. CNPJ: 75.095.679/0001-49. Objeto: alterar a cláusula de dotação orçamentária, com redução do valor do repasse preconizado no Termo de Cooperação nº 02/2008 bem como alterar a cláusula de vigência e ajustar o Plano de Trabalho, que passa a ser integrante do presente Termo de Cooperação, independentemente de sua transcrição. Vigência: 43 (quarenta e três) meses, a partir da assinatura do Termo de Cooperação.

Data de assinatura: 29/11/2011, SEVERINE CARMEM MACEDO, Secretária Nacional de Juventude, e ZAKI AKEL SOBRINHO, Reitor da Universidade Federal do Paraná.

EXTRATO DO TERMO DE COOPERAÇÃO Nº 1/2011

Processo: 00019.000421/2011-01. Participes: Secretaria Nacional de Juventude da Secretaria-Geral da Presidência da República. CNPJ: 07.490.910/0001/49 e Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO. CNPJ: 34.023.077/0001-07. Objeto: Constitui objeto deste Termo de Cooperação a Sistematização dos resultados das propostas das etapas preparatórias e final da II Conferência Nacional de Políticas Públicas para a Juventude, bem como o desenvolvimento de cooperação técnica e o levantamento de informações integradas e de pesquisas referentes à temática de políticas públicas para a juventude, para fomentar dados, informações e relatos na concepção de mecanismos e subsídios para a realização da II Conferência Nacional de Políticas Públicas de Juventude e para o monitoramento de seus resultados, conforme Plano de Trabalho, em anexo, que passa a ser parte integrante do presente Instrumento, independentemente de sua transcrição. Vigência - A vigência deste Termo de Cooperação será de 04 meses (quatro meses), a partir de sua assinatura. Data de assinatura: 29/11/2011, SEVERINE CARMEM MACEDO, Secretária Nacional de Juventude, LUIZ PEDRO SAN GIL JUTUCA, Reitor da UNIRIO.

SECRETARIA EXECUTIVA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

EXTRATO DE CONTRATO

CONTRATANTE: A União, por intermédio da Presidência da República. CNPJ nº 00.394.411/0001-09. CONTRATADA: CZAR SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. CNPJ nº 11.015.572/0001-60. Contrato nº 137/2011. Processo nº 00160.061928/2011-30. Objeto: Aquisição de equipamentos de microinformática - Scanners. Fundamento Legal: Lei nº 8.666/93. Dotação Orçamentária: UG: 110245; PTRES: 00092; Natureza da Despesa: 339039; Valor R\$ 187.980,00; Nota de Empenho: 2011NE801240, 2011NE801241 e 2011NE801242; Vigência: 22/11/2011 a 01/02/2015; Data de Assinatura: 22/11/2011.

AVISO DE LICITAÇÃO PREGÃO Nº 84/2011 - UASG 110001

Nº Processo: 0010000942201110. Objeto: Pregão Eletrônico - Seleção e contratação de empresa com vistas à prestação de serviços de Operação, Configuração, Integração e Suporte Técnico Avançado de Rede de Centros Telefônicos Híbridos IPTDM da Presidência da República, incluindo Manutenção Corretiva e Preventiva Integral com reposição de peças e sobresselentes. Total de Itens Licitados: 00002. Edital: 06/12/2011 de 09h00 às 12h00 e de 14h às 17h00. Endereço: Assessoria Técnica de Licitação, Anexo III do Palácio do Planalto, Ala A, Sala 207, Praça Dos Três Poderes - BRASÍLIA - DF. Entrega das Propostas: a partir de 06/12/2011 às 09h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 21/12/2011 às 09h30 site www.comprasnet.gov.br. Informações Gerais: O Edital está disponível na Presidência da República (Anexo III, Ala A, Sala 207, do Palácio do Planalto), bem como nas páginas eletrônicas: www.comprasnet.gov.br e www.secretariageral.gov.br/secretaria-de-administracao/licitacoes.

CEZAR WILKER TAVARES SCHWAB RODRIGUES Pregoeiro

(SIDE - 05/12/2011) 110001-00001-2011NE800136

GABINETE DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL

AVISO DE LICITAÇÃO PREGÃO Nº 26/2011 - UASG 110322

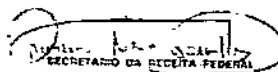
Nº Processo: 00185002548201134. Objeto: Pregão Eletrônico - Seleção e contratação de empresa com vistas à locação de circuito fechado de televisão (CFTV), para compor o sistema de segurança presidencial do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da

NASCIMENTO
22.07.65

INSCRIÇÃO NO CPF
525 929 526 91

CONTRIBUINTE

CARLOS ALBERTO FREITAS


SECRETARIO DA RECEITA FEDERAL

MINISTÉRIO DA FAZENDA
SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL
COORDENAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES ECONÓMICO-FISCAIS

CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO DO CONTRIBUINTE

DOCUMENTO COMPROBATORIO DE INSCRIÇÃO NO
CADASTRO DE PESSOAS FISICAIS

VÁLIDO EM TODO TERRITÓRIO NACIONAL

ASS. NATURA DO CONTRIBUINTE

VALIDA EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL

REGISTRO GERAL: MG-2.158.316 DATA DE EXPEDIÇÃO: 17/07/2007

NOME: CARLOS ALBERTO FREITAS

FILIAÇÃO: ELZOIRES IRIA DE FREITAS
CLARA ROSA TRINDADE FREITAS

NATURALIDADE: BELO HORIZONTE-MG DATA DE NASCIMENTO: 22/7/1965

DOC ORIGEM: CAS. LV-26B FL-229
BRASILIA-DF

CPF: [assinatura]

PIC-1847 NILMA GREIS SANTOS ASSINATURA DO DIRETOR 2.VIA

LEI N° 7.116 DE 20/06/83

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

ESTADO DE MINAS GERAIS 1847-3

POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

INSTITUTO DE IDENTIFICAÇÃO

POLEGAR DIREITO

ASSINATURA DO TITULAR

CARTEIRA DE IDENTIDADE



República Federativa do Brasil - Imprensa Nacional

Ano CXLVI N.º 239

Brasília - DF, quarta-feira, 15 de dezembro de 2010

EXTRATO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 245/2010

	PÁGINA
Presidência da República.....	1
Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.....	5
Ministério da Ciência e Tecnologia.....	12
Ministério da Cultura.....	21
Ministério da Defesa.....	24
Ministério da Educação.....	42
Ministério da Fazenda.....	84
Ministério da Integração Nacional.....	109
Ministério da Justiça.....	112
Ministério da Pesca e Aquicultura.....	116
Ministério da Previdência Social.....	118
Ministério da Saúde.....	123
Ministério das Cidades.....	194
Ministério das Comunicações.....	195
Ministério das Relações Exteriores.....	200
Ministério de Minas e Energia.....	201
Ministério do Desenvolvimento Agrário.....	209
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.....	213
Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior.....	215
Ministério do Esporte.....	216
Ministério do Meio Ambiente.....	216
Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.....	224
Ministério do Trabalho e Emprego.....	226
Ministério do Turismo.....	230
Ministério dos Transportes.....	230
Ministério Público da União.....	234
Tribunal de Contas da União.....	239
Poder Legislativo.....	240
Poder Judiciário.....	240
Entidades de Fiscalização do Exercício das Profissões Liberais.....	254
Entidades.....	257

CASA CIVIL
SECRETARIA EXECUTIVA
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

EXTRATO DE CONTRATO Nº 169/2010

Nº Processo: 00150001321201098. Contratante: PRESIDENCIA DA REPUBLICA - CNPJ Contratado: 03600853000198. Contratado: EUEXPRESS TRAVEL VIAGENS E TURISMO LTDA. Objeto: Prestação de serviços de reserva, emissão, marcação e remarcação de bilhetes de passageiros aéreos nacionais e internacionais. Fundamento Legal: Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002. Vigência: 15/12/2010 a 15/12/2011. Valor Total: R\$9.500.000,00. Fonte: 100000000 - 201010900914. Data de Assinatura: 14/12/2010.

(SICRON - 14/12/2010) 110001-00001-2010NE900140

Páginas	Distrito Federal	Demais Estados
de 02 a 28	R\$ 0,30	R\$ 1,80
de 32 a 76	R\$ 0,50	R\$ 2,00
de 80 a 156	R\$ 1,10	R\$ 2,60
de 160 a 250	R\$ 1,30	R\$ 3,00
de 254 a 300	R\$ 2,00	R\$ 4,50

- Acima de 300 páginas = preço de tabela mais 50% de acréscimo

Este documento pode ser verificado no endereço eletrônico <http://www.in.gov.br/autenticidade.html>, pelo código 00032010121500001

Nº Processo: 001600000661201042. Objeto: Construção de empresa prestadora de serviços de hospedagem de sítios baseados em plataforma WEB. Tipo de Itens Licitados: 00001 - Fundamento Legal: Artigo 24, inciso XVI, do Lei 8.666/93. Justificativa: Para manter os portais e sítios operantes visando oferecer facilidades por meio de serviços online aos usuários. Declaração de Dispensa em 09/12/2010. ALVARO HENRIQUE MATIAS PEREIRA - Diretor de Recursos Logísticos - Ratificação em 13/12/2010. NORBERTO TEMOTEU DE LIMA - Diretor de Recursos Logísticos - Ratificação em 15/12/2010. Contratação: SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO). Valor: R\$ 447.983,04.

(SIDEC - 14/12/2010) 110001-00001-2010NE900140

AVISO DE LICITAÇÃO
PREÇAÇÃO Nº 115/2010

Objeto: Pregão eletrônico - Seleção e contratação de empresa prestadora de serviço M&E - Global for Satellite (SMGS), Ala real de satélites, Imatrimar. Total de licitantes: 0001. Edital: 15/12/2010. 09h00 às 12h00 e de 14h às 17h00. ENDEREÇO: Assessoria Técnica de Licitação, Anexo III do Palácio do Planalto, Ala A, Sala 207 Praça dos Três Poderes - BRASÍLIA - DF. Entrega das Propostas: a partir de 15/12/2010 às 09h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 27/12/2010 às 14h30 site www.comprasnet.gov.br. Informações Gerais: O edital está disponível na Presidência da República (Anexo III, Ala A, Sala 207, do Palácio do Planalto), bem como nas páginas eletrônicas: www.comprasnet.gov.br e www.casasiv.gov.br/licitacoes.

GUSTAVO MENDES DA SILVA NETO
 Protótipo

(SIDEC - 14/12/2018) 110001-00001-2018NE900140

AVISO DE REABERTURA DE PRAZO
PREGÃO Nº 80/2010

Comunicamos a reabertura de prazo da licitação supracitada, publicada no D.O. de 24/09/2010. **OBJETO : PREGÃO ELETRÔNICO Aquisição de aparelhos de TV com conversor digital integrado.**
Novo Edital: 15/12/2010 das 09h00 às 12h00 e das 14h00 às 17h00.
Endereço: Palácio do Planalto, Anexo III, Ala A, Sala 207. Praça dos Três Poderes - BRASILIA - DF Entrega das Propostas: a partir de 15/12/2010 às 09h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 27/12/2010, às 14h30 no site www.comprasnet.gov.br.

ALZEIR COSTA DOS SANTOS
Presidente

(STDEC - 14/12/2010) 110001-00001-2010NE900140

DIRETORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS

EXTRATO DE TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA ENTRE: A Presidência da República, CNPJ nº. 00.394.4.0001/10 e o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, CNPJ nº. 00.489.828/0003-17.

ESPECÍFICA: Termo de Cooperação Técnica nº 01/2010 (Processo 00042.00/002010-20-92).

OBJETO: Apoio técnico especializado e a transferência de conhecimento entre as partes nos domínios das tecnologias da informação e comunicação, notadamente para desenvolvimento de métodos, padrões e soluções de sistemas informatizados e modelos de governança de que atendam, privilegiadamente, às ações estratégicas e ao acompanhamento e monitoramento de ações de governo.

VIGÊNCIA: 07/12/2010 a 07/12/2011, podendo ser prorrogado.

DATA DE ASSINATURA: 07/12/2010, Alvaro Henrique Matias Pereira, pela Diretoria de Recursos Logísticos da Presidência da República, Miriam Aparecida Belchior, pela Subchefia de Apoio ao Monitoramento e Avaliação da Presidência da República e Maria do Glória Guimarães dos Santos, pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

IMPRESA NACIONAL

EXTRATO DE CONTRATO N° 25/2010

Nº Processo: 00034001433201075. Contratante: IMPRENSA NACIONAL - CNPJ Contratado: 07171299000196. Contratado: CENTRAL IT TECNOLÓGIA DA INFORMAÇÃO LTDA. Objeto: Prestação de serviços de suporte tecnológico a ambiente computacional de infraestrutura de redes, seus meios de comunicação, sistema funcional e execução. Fundamento Legal: Lei 8.666/93 e suas alterações. Vigência: 01/12/2010 a 30/01/2011. Valor Total: R\$2.964.121,60. Fonte: 15002045 - 2010N19305501. Data de Assinatura: 01/12/2010.

(SICON - 14/12/2010)

REFEÇÃES

No Extrato de Termo Aditivo Nº 1/2010 publicado no D.O. de 06/12/2010, Seção 3, Pág. 1. Onde se lê: Valor R\$ 51.199,92 Leia-se: Valor R\$ 95.000,00

(SICON - 14/12/2010)

ARQUIVO NACIONAL

AVISOS DE LICITAÇÃO
PRECÃO Nº 45/2010

Objeto: Pregão Eletrônico - Contratação de empresa especializada, para prestação de serviço de implementação de programa de prevenção contra a queda de folhagem e remoção de folhas secas, nas 48 (quarenta e oito) unidades existentes no conjunto arquitetônico tombado. Total de itens licitados: 00001. Edital: 15/12/2010 de 09h00 às 12h00 e de 13h às 17h00. ENDERECO: www.comprasnet.gov.br Centro - RIO DE JANEIRO - RJ. Entrega das Propostas: a partir de 15/12/2010 às 09h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 22/12/2010 às 10h00 site www.comprasnet.gov.br

GUILHERME SIQUEIRA PRATT
Presidente

(SI)EC - 14/12/2010 200014-00001-2010NE900083

PRECÃO N° 46/2010

Objeto: Pregão Eletrônico de Seleção e contratação de empresa especializada para prestação de serviços de fornecimento de passagens para transporte aéreo nacional e internacional, incluindo reserva, emissão, marcação, remarcação e entrega de bilhetes para atender as necessidades dos servidores do Arquivo Nacional no Rio de Janeiro e da Coordenação Regional do Distrito Federal-COREG, quando em viagem de serviço e para capacitação profissional, conforme especificações do Termo de Referência - Anexo I do edital. Total de Itens Licitados: 000001. Edital: 15/12/2010 de 08h00 às 12h00 e de 13h às 17h00. ENDEREÇO: www.comprasnet.gov.br Centro de Registro de Empresas e Pessoas - RJ - Entrada: 15/12/2010 de 08h00 às 12h00 e de 13h às 17h00 no site www.comprasnet.gov.br Abertura das Propostas: 17/12/2010 às 14h00 site www.comprasnet.gov.br

CLÁUDIA CORRÊA DE SOUZA
Piedade

(SIDEC - 14/12/2010) 200014-00001-2010NF900083

GABINETE DE SEGURANCA INSTITUCIONAL

EXTRATOS DE TERMOS DE COOPERAÇÃO

TERMO DE COOPERAÇÃO ENTRE: A UNIÃO, pela PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA (PR), por intermédio do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República (GSIPR) e o COMANDO DA MARINHA DO BRASIL, por intermédio do COLÉGIO NAVAL (CN). PROCESSO: nº 00181.00223/2010-19. ESPÉCIE: Termo de Cooperação nº 02/2010-SIPRON. PARTICIPES: A UNIÃO, pela PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA (PR), por intermédio do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República (GSIPR) e o CO-