

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 001/2019
Processo Administrativo n.º 01420.103110/2018-81

Torna-se público que a **FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 32.901.688/0001-77 por meio da Coordenação de Logística/CGI/FCP, sediada no SCS, Quadra 02, Bloco “C”, 3º andar, Edifício Toufic - Brasília - DF, mediante seu Pregoeiro(a), designado pela Portaria nº 207, de 16/08/2018, realizará licitação na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, **do tipo menor preço por itens, agrupados**, sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço global, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 04, de 11 de setembro de 2014 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e das Instruções Normativas SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 23 de agosto de 2019

Horário: 09:30 horas, horário de Brasília/DF

Local: Portal de Compras do Governo Federal – www.comprasgovernamentais.gov.br

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo planejamento, implantação, monitoramento, operação, diagnóstico e execução continuada de serviços relacionados ao ambiente computacional, e Suporte Técnico à infraestrutura e aos usuários de soluções de TIC da Fundação Cultural Palmares - FCP, na cidade de Brasília/DF e em suas unidades descentralizadas, remunerados exclusivamente por serviços entregues aferidos por Níveis Mínimos de Serviço (NMS), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formado pelos itens citados abaixo, descritos no Capítulo 10 do Termo de Referência, devendo o licitante oferecer preços para todos os itens que o compõem:

Item 01: Manutenção da Saúde Operacional; e

Item 02: Melhoria Contínua do Serviço.

1.3. O critério de julgamento adotado será o **menor preço total**, resultante do somatório dos valores totais de cada item, que o compõe (preço unitário multiplicado pelo

quantitativo total), observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2019, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 34208 / 344041

Fonte: 0100

PTRES: 156886

Elemento de Despesa: 33.9040

PI: C20004PA024

PE: 000033

3. DO CREDENCIAMENTO

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

3.2. O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.

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

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

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

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

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

a) proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

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

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

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

e) que estejam sob falência, concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

f) entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

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

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

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

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

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

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

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

4.4. O objeto será adjudicado pelo **Pregoeiro** por itens agrupados, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá à autoridade competente para homologação.

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

a) que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

a.1) nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;

a.2.) nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

b) que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;

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

d) que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

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

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

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

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

5. DO ENVIO DA PROPOSTA

5.1. A **licitante** deverá encaminhar proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

5.1.1. Incumbirá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5.1.2. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

5.2. A **licitante** deverá declarar, em campo próprio do sistema COMPRASNET:

- a) que cumpre plenamente os requisitos de habilitação.
- b) que sua proposta está em conformidade com as exigências do Edital.
- c) que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de dezesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos.
- d) que atende aos requisitos do art. 3º da LC nº 123/2006, caso enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte, para fazer jus aos benefícios previstos nessa lei.
- e) que atende aos requisitos de preferência estabelecido no Decreto n.º 7.174/2010, caso apta ao exercício do direito de preferência.
- f) Declaração de Crimes Ambientais e Sustentabilidade Ambiental, conforme exigência da IN SLTI/MPOG nº 01/2010 e Lei nº 9.605/1998, que deverá ser declarado pelo licitante quando inserir sua proposta de preços no Sistema Comprasnet, Portal de Compras do Governo Federal.

5.2.1. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou ao direito de preferência sujeitará a **licitante** às sanções previstas neste Edital.

5.3. A licitante, obrigatoriamente, enviará sua proposta de preços mediante o preenchimento no COMPRASNET, que ficará disponível até sua abertura.

5.3.1. Até a abertura da sessão, a **licitante** poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.

5.3.2. Qualquer elemento que possa identificar a **licitante** importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

5.3.3. A **licitante** deverá consignar, na forma expressa no sistema COMPRASNET, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto:

I - o valor unitário e total das USTI's e o valor global dos itens agrupados;

II - a descrição do objeto, contendo as informações e especificações do Termo de Referência. Todas as especificações do objeto contidas na proposta de preços vinculam à licitante;

III – As propostas terão validade de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida neste Edital. Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para contratação, ficam as licitantes liberadas dos compromissos assumidos.

IV - a licitante é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários na Planilha de Custos e Formação de Preços. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:

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

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

V) Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços, apurados mediante o preenchimento da Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme Anexo VII-D da IN 05, de 25/05/2017:

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

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

5.3.4. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos

recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.

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

5.4. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos.

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

6. DA FORMULAÇÃO DE LANCES E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

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

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

6.2.1. Também será desclassificada a proposta que **identifique a licitante**.

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

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

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

6.5. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e as licitantes.

6.6. Iniciada a etapa competitiva, as licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor total dos itens.

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

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

6.7.1. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta obedecerá a Instrução Normativa SLTI/MP nº 03/2013, conforme diretrizes do Sistema Comprasnet.

6.7.2. O intervalo entre os lances enviados pela mesma licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.

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

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

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

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

6.11. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.12. Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.

6.13. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.14. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.

6.15. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

6.16. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da proposta ou lance de menor preço serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

6.17. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

6.18. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

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

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

6.20.1. Havendo eventual empate entre propostas, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos serviços:

a) prestados por empresas brasileiras;

b) prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

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

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

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

a) A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes; e

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

7. DO DIREITO DE PREFERÊNCIA

7.1. Este Pregão submete-se às regras definidas no art. 16-A da Lei nº 8.248, de 1991, e será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido no artigo 6º do Decreto nº 7.174, de 2010.

7.2. O exercício do direito de preferência disposto no Decreto n.º 7.174/2010 será concedido após o encerramento da fase de lances, observando-se, nesta ordem, os seguintes procedimentos:

a) Nas contratações de bens e serviços de informática e automação, nos termos da Lei nº 8.248, de 1991, as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

b) aplicam-se as regras de preferência previstas no art. 5º do Decreto n.º 7.174/2010, com a classificação das **licitantes** cujas propostas finais estejam situadas até 10% (dez por cento) acima da melhor proposta válida, para a comprovação e o exercício do direito de preferência;

c) convocam-se as **licitantes** para exercício do direito de preferência, obedecidas as regras dispostas nos incisos III e IV art. 8º do Decreto n.º 7.174/2010;

d) não ocorrendo a contratação na forma da subcondição anterior, o procedimento licitatório prossegue com as demais **licitantes**.

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

7.3. O Critério de julgamento adotado será o **menor preço total dos itens agrupados**, conforme definido neste Edital e seus anexos.

7.4. . A proposta final da licitante melhor classificada, quando convocada pelo pregoeiro, deverá anexar ao sistema COMPRASNET a proposta comercial e planilhas de custos e formação de preços, **no prazo de 02 (duas) horas**, a contar da solicitação do Pregoeiro.

7.5. A **licitante** que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação indicada nesta seção, será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste Edital.

7.6. A proposta de preços deverá conter as informações abaixo e as do Termo de Referência, podendo ser elaborada de acordo com o **Anexo X** - Modelo de Proposta de Preços:

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

b) indicar o valor unitário e total das USTI's e o valor global;

- c) declarar o prazo de validade da proposta de preços, não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação;
 - d) apresentar a planilha de custos e formação de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor. Em atendimento às orientações dos órgãos de controle no sentido de que se adotem medidas de gerenciamento de risco da contratação, ao mesmo tempo em que seja privilegiada a competitividade do certame licitatório, a critério do Pregoeiro, para análise de exequibilidade e razoabilidade da proposta, poderá ser exigido detalhamento de todos os custos que compõem a proposta comercial ofertada pela licitante vencedora na fase de lances, hipótese em que o pedido de detalhamento e composição de custos não deve ser confundida com a adoção de modelo por contratação direta ou indireta de pessoas;
 - e) declarar a razão social, o CNPJ, colocando o número do Edital de licitação, dia e hora de abertura, endereço completo, o número do telefone, etc., bem como a qualificação do representante legal autorizado a firmar o contrato, detalhando o nome completo, CPF, Carteira de Identidade, Estado Civil, Nacionalidade e profissão, bem como o instrumento que lhe outorga poderes para firmar o referido contrato;
 - f) conter a indicação do banco, número da conta e agência para fins de pagamento;
 - g) Declaração expressa de que tomou conhecimento dos recursos tecnológicos do ambiente computacional da FCP para composição dos custos na proposta.
- 7.6.1. A proposta final, que vinculará ao contrato, deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.
- 7.6.2. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93). Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.
- 7.3. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.
- 7.4. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

8.1. Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, bem como quanto ao cumprimento das exigências do edital e seus anexos, a proposta de preços

ou o lance vencedor poderá ser desclassificada, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP nº 5/2017:

- a) contenha vício insanável ou ilegalidade;
- b) não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência; e
- c) apresentar preço final superior ao preço máximo fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

8.2. O Pregoeiro examinará a proposta de preços, obrigatoriamente elaborada de acordo com o modelo constante no **Anexo X do Termo de Referência**, quanto a sua exequibilidade, e convocará a licitante que ofereceu o menor preço a apresentar a proposta, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no *chat* prazo mínimo de **02 (duas) horas**, sob pena de não aceitação da proposta.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.7. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

8.8. Considerará inexequível a proposta quando a licitante apresentar preço unitário igual ou inferior a 30% (trinta por cento) do valor máximo estimado pela Fundação Cultural Palmares (item 10.7 do Termo de Referência), por cada **USTI**, correspondente R\$ 37,30 (trinta e sete reais e trinta centavos) para os Serviços de Manutenção da Saúde Operacional e Melhoria Contínua dos Serviços (itens 01 e 02), quando a licitante deverá apresentar:

a) planilha própria de composição de custos detalhada para o pessoal residente (que prestarão serviço de forma presencial), a fim de comprovar a exequibilidade. A referida planilha de custo deverá trazer as informações apresentadas na planilha exemplificada no Anexo VII – D, da Instrução Normativa nº 5, de 25/05/2017; e

b) demonstrativo analítico de todos os custos e receitas envolvidas na execução contratual com a identificação do salário estimado a ser pago para os serviços a serem assumidos, dos profissionais que prestarão os serviços sempre presencialmente e, também demonstrar, seja por contrato vigente, seja por estudo de mercado de órgão de pesquisa independente, seja por acordo sindical, ou qualquer outro meio documental legalmente válido que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação exigida.

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

8.9. Se houver necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP Nº 5, de 2017.

9. DA HABILITAÇÃO, PROVA DE CONCEITO E VISTORIA TÉCNICA

I - Habilitação

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

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);

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

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

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

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

c) A licitante será convocada para manifestação previamente à sua desclassificação.

9.1.2. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará a licitante inabilitada, por falta de condição de participação.

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

9.2. Não ocorrendo inabilitação, o Pregoeiro consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto nos arts. [10](#), [11](#), [12](#), [13](#), [14](#), [15](#) e 16 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

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

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

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

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

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

9.6. Habilitação jurídica:

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

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

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

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

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

9.7. Regularidade fiscal e trabalhista:

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

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

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

9.7.4. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.7.5. prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

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

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

9.8. Qualificação Econômico-Financeira:

9.8.1. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

9.8.2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

a) no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

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

9.8.3. comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$\text{LG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$\text{SG} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$\text{LC} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

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

9.9. Qualificação Técnica:

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

9.9.1.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, por período mínimo de 12 (doze) meses, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, conforme exigências do item 17.1.1. do Termo de Referência, transcrito abaixo:

- a) Comprovação de execução de serviços técnicos especializados aplicáveis à administração, planejamento, gerenciamento, operação, monitoração e suporte de primeiro, segundo e terceiro nível (incluindo: instalação e configuração de componentes de hardware e software; análise e solução de incidentes e problemas; análise de capacidade; monitoramento e administração de IC's; e estudo, proposição, implementação e acompanhamento de novas soluções, execução de mudanças em ambientes) de infraestrutura de tecnologia da informação, compatível com as características qualitativas e quantitativas mínimas obrigatórias abaixo descritas:
- b) Ambiente de armazenamento e rede de dados SAN - Storage Area Network (Rede de Armazenamento de Dados), composta por hardware de armazenamento de dados suportando minimamente um total de 30 (trinta) Terabytes, e solução de backup (Tape Library) com tecnologia LTO-4 ou superior e capacidade mínima de até 10 fitas;
- c) Redes físicas e endereçamento IP - planejamento, atualização, criação, desenho, implantação, administração e manutenção de redes e serviços TCP/IP - incluindo implementações em IPv6 que comprove minimamente o envolvimento dos seguintes componentes, serviços e soluções: Desenho de infraestrutura para redes IPv6, configuração de endereçamentos 128 bits para alcance global, otimização de entrega de pacotes com formato de cabeçalho simplificado, IPSec nativo, comunicação fim a fim, autonomous system com load sharing, bloco de endereçamento próprio, roteamento entre redes físicas e virtuais (VLAN's), implementação de IPSec para redes IPv6 em plataformas Linux (CentOS e RedHat) e Microsoft Windows versões 2008 ou superior, configuração de serviço DHCP e escopos DHCP6, IPV6 em dupla pilha, configuração de switches core considerando o uso de IPV6;

- d) Ambiente de rede corporativa implementada para suportar, minimamente, 400 (quatrocentos) estações de trabalho, do tipo "desktop", "notebook" e "tablets", executando sistema operacional Microsoft Windows, versões 7 e 10, ou superior, conectadas em rede Microsoft suportada por serviço de diretório composto por 1 (um) domínio, implementado sob a tecnologia Microsoft Active Directory (AD), baseado em servidores de AD Windows Server 2012, ou versão superior, com pelo menos 200 (duzentos) objetos do tipo "usuários" no domínio e utilizando solução de correio eletrônico baseadas em servidor Exchange 2016 ou superior, implementadas em alta disponibilidade (cluster), suportando pelo menos 140 (cento e quarenta) caixas postais;
- e) Sistemas de proxy baseados em NGINX ou HAProxy;
- f) Soluções de segurança da informação para proteção de rede (Firewall) Pfsense;
- g) Solução para monitoramento de ativos de redes, links de rede e servidores corporativos suportado pela plataforma Zabbix, através da instalação e configuração de agentes para plataformas Linux e Windows, incluindo a configuração de alertas de forma integrada com escalonamento por e-mail e SMS com a disponibilização de painéis, mapas ou dashboards de monitoramento para visualização do estado atual do ambiente e problemas.
- h) Plataforma de bancos de dados, suportando e executando, no mínimo, as plataformas abaixo:
I - Oracle Database Enterprise Edition 11, ou superior;
II - Postgre SQL;
III - MySQL;
IV - MS SQL Server 2016 Express;
- i) Comprovar experiência na implantação, operação, manutenção e gerenciamento de Central de Serviços (Service Desk) para atendimento de primeiro e segundo níveis de suporte técnico de forma presencial e remota, seguindo políticas de segurança da informação e de níveis de serviço contratados, com base em melhores práticas do mercado através de processos de Gerenciamento de Serviços de TI aderentes a metodologia ITIL para gestão de requisições de serviços, incidentes, problemas, configuração, mudanças e liberação, incluindo ainda, a criação, automação de configurações e atualização de catálogo de serviços utilizando ferramenta de código aberto (Open Source), com volume médio mensal no mínimo de 800 (oitocentos) chamados, abrangendo ambiente com pelo menos 120 (cento e vinte) usuários.
- j) Comprovar experiência na implantação, configuração, planejamento, de solução para gerenciamento, orquestração e provisionamento automático de máquinas virtuais implementada e gerenciada pelas soluções de código aberto (Open Source) Neutron ou Foreman ou Puppet para suportar a provisão automatizada de servidores virtuais com sistemas operacionais nas plataformas Microsoft Windows, Debian, Ubuntu, RedHat e CentOS, integrando ainda, ambientes de armazenamento de dados que suportam

storages; com capacidade para gerenciamento de containers (Dockers), integração com ferramenta ITSM para abertura automática de chamados de forma monitorada por implementação Zabbix para ambiente composto por pelo menos 15 (quinze) servidores virtualizados e no mínimo 5 hosts principais e integração de plataformas de virtualização VMWare ESXi v6, Citrix e Microsoft Hyper-V 2008 ou superior.

9.9.1.2. Comprovação de experiência na execução de serviços caracterizados como projetos, bem como a gestão de projetos, executados e geridos sob a Metodologia de Gestão de Projetos proposta pela Secretaria de Administração de Recursos de Informação e Informática (MGP-SISP), da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - SLTI, ou semelhante, em infraestrutura de TI com pelo menos 50 (cinquenta) servidores, entre físicos e virtuais, incluindo (mas não se limitando) as atividades abaixo relacionadas:

- a) Planejamento, desenho, implantação, atualização, migração e implementação de plataformas de serviços de diretório, suportadas pelo produto MS Active Directory para versões 2008 ou superiores;
- b) Planejamento, desenho, implantação, atualização, migração e implementação de soluções para ambientes de produção em alta disponibilidade para sistemas de informação;
- c) Planejamento, desenho, implantação, atualização, migração e implementação para servidores de arquivos corporativos suportados pela plataforma Microsoft utilizando protocolo CIFS de forma integrada a ambientes de áreas de armazenamento em rede (SAN - Storage Area Networks);
- d) **OBSERVAÇÃO:** Para a comprovação deste item, além dos atestados ou declarações de capacidade técnica, deverão ser apresentados ainda os artefatos resultantes dos projetos executados, devidamente assinados por pessoa jurídica de direito público ou privado, exigindo-se minimamente os artefatos relacionados a seguir (ou semelhantes):

ARTEFATOS	DESCRIÇÃO
TAP	Termo de Abertura de Projeto
PGP	Plano de Gerenciamento de Projeto
RAP	Relatório de Acompanhamento de Projeto
FSM	Formulário de Solicitação de Mudanças
TRPS	Termo de Recebimento de Produto/Serviço
TEP	Termo de Encerramento de Projeto

9.9.1.3. Comprovação de experiência na execução de implantação de contratos baseados em entrega de serviços, contabilizados em unidades de serviço, devendo ser comprovada a experiência nas atividades de:

a) Análise técnica de base de dados histórica de atendimentos efetuados, com a geração de relatórios para subsidiar o desenvolvimento e a implantação de processos de serviços de sustentação e melhoria de infraestrutura de TI;

b) Modelagem, implantação e manutenção de catálogos de serviços baseado na interpretação de base de dados história de atendimentos e necessidades de TIC alinhadas ao Plano Diretor de Tecnologia da

Informação (PDTI) e necessidades negociais alinhadas ao Planejamento Estratégico do Órgão;

c) Modelagem, implantação e manutenção de Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (CMDB – Configuration Management Database) dos recursos computacionais, físicos e lógicos, constantes da infraestrutura de TI do Órgão;

d) Modelagem, implantação e manutenção de processos para o tratamento de solicitações de serviços e gerenciamento de incidentes, problemas e mudanças baseados às melhores práticas de mercado, consonantes com a framework ITIL V3, compatível com o modelo baseado em entrega de serviços;

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

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

9.9.4. Para a comprovação da experiência mínima de 12 (doze) meses, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

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

9.9.6. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

II – Prova de Conceito

9.10. Após análise dos documentos referentes a habilitação exigida neste Termo de Referência e, antes da divulgação do resultado, a LICITANTE detentora do menor preço será convocada para apresentação da Prova de Conceito, **Anexo XII**, para verificação se a ferramenta ITSM ofertada possui domínio sobre a gestão e operação das exigências explicitadas na seção Módulo ITSM. A sessão

será pública, e todas as LICITANTES serão convocadas pelo Pregoeiro, via Comprasnet, a participarem da demonstração da ferramenta.

9.10.1. A LICITANTE convocada, terá que comprovar a conformidade da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI com as exigências constantes neste Termo de Referência, obedecendo o seguinte cronograma definido no item 47.19 do Termo de Referência:

9.10.2. Na sessão de apresentação da ferramenta todos os presentes poderão solicitar esclarecimentos por escrito e, caberá ao Pregoeiro, avaliar a pertinência. Caso necessário, o Pregoeiro poderá solicitar à LICITANTE convocada a responder ao questionamento, não permitindo tumulto, discussões que objetivam frustrar a demonstração da ferramenta.

9.10.3. Com a finalização da apresentação da ferramenta, o Pregoeiro transferirá para a ata, de forma resumida, o resultado da análise.

9.10.4. A habilitação da empresa no COMPRASNET será resultante da análise da documentação referente a habilitação jurídica, qualificação técnica, qualificação econômico-financeira, regularidade fiscal e trabalhista e prova de conceito.

9.11. **Vistoria Técnica**

9.11.1. A vistoria técnica, **facultativa**, realizada nas instalações da Fundação Cultural Palmares, em Brasília/DF, será acompanhada pelo pregoeiro e pela equipe de apoio. A empresa interessada deverá solicitar o agendamento pelo **telefone (61) 3424-0172**, até 24 (vinte e quatro) horas antes à sua realização e poderá ocorrer até 48 (quarenta e oito) horas antes da data e horário da sessão pública do pregão eletrônico.

9.11.2. Por ocasião da vistoria, a **licitante** poderá trazer a declaração de vistoria impressa em duas vias, em papel timbrado, que serão assinadas pelo seu representante legal e equipe da Fundação Cultural Palmares, que visarão a declaração comprobatória da vistoria efetuada.

a) O representante legal terá que apresentar procuração ou contrato social, além de CPF e Carteira de Identidade.

9.11.3. Caso a licitante não faça opção pela realização da vistoria, poderá solicitar pelo e-mail logistica@palmares.gov.br ou pelo **telefone (61) 3424-0172** a **Descrição do Ambiente Computacional da FCP**, mencionado no Anexo XI.

9.12. Os documentos exigidos para habilitação relacionados nos subitens acima, deverão ser apresentados em meio digital pelos licitantes, por meio de funcionalidade presente no sistema (upload), no prazo de 02 (duas), após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico.

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

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

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

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

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

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

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

9.14.1. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

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

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

9.17. Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.18. O licitante provisoriamente vencedor em um item, que estiver concorrendo em outro item, ficará obrigado a comprovar os requisitos de habilitação cumulativamente, isto é, somando as exigências do item em que venceu às do item em que estiver

concorrendo, e assim sucessivamente, sob pena de inabilitação, além da aplicação das sanções cabíveis.

9.19. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

10. DOS RECURSOS

10.1. O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o prazo de no mínimo de 30 (trinta) minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra quais decisões pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

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

10.3. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso, avaliando a sucumbência, tempestividade, legitimidade, interesse e motivação – TCU Ac. 520/2014-Plenário, item 10.5.1.

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

b) Uma vez admitido o recurso, a recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando as demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

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

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

10. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

10.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

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

b) Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC

nº 123/2006, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

10.2. Todas as licitantes remanescentes deverão ser convocadas para acompanhar a sessão reaberta.

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

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

11. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

11.1. O objeto da licitação será adjudicado à licitante declarada vencedora, pelo menor preço dos itens agrupados, por ato do **Pregoeiro**, caso não haja interposição de recurso, ou pelo **Coordenador-Geral de Gestão Interna**, após a regular decisão dos recursos apresentados.

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

12. DO TERMO DE CONTRATO

12.1. Após a homologação do resultado da licitação, a **licitante vencedora** será convocada para assinatura do contrato, dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

a) A Fundação Cultural Palmares encaminhará à licitante vencedora o Termo de Contrato para assinatura, por meio eletrônico, para que devolvido no prazo de até 02 (dois) dias úteis, a contar da data de seu recebimento.

b) O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada da adjudicatária e aceita pela Administração.

12.2. Com o aceite do contrato implica no reconhecimento pela contratada de que:

a) se vincula à sua proposta e às previsões contidas no edital e seus anexos; e

b) reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 77 e 78 da Lei nº 8.666/93 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 79 e 80 da mesma Lei.

12.3. O prazo de vigência do Contrato é de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente, nos moldes da Inciso II, art. 57 da Lei nº 8.666/93.

12.4. Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do

órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.

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

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

12.5. Se o adjudicatário, no ato da assinatura do Termo de Contrato, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, poderá ser convocado outra licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.

13. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

13.1. As regras acerca da garantia contratual são as estabelecidas no item 31 do Termo de Referência, anexo a este Edital.

14. DO REAJUSTE

14.1. Será admitido o reajuste de preços para a Unidade de Serviço de Tecnologia da Informação (**USTI**), adotando-se como referência o Índice de Custos de Tecnologia da Informação – **ICTI**, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses,

a) no primeiro reajuste será contado a data de apresentação da proposta de preços;
e

b) para os reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.

15. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

15.1. As regras de fiscalização do contrato estão previstas no Termo de Referência e na IN SEGES Nº05, de 25/05/2017

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

16.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas nos itens 27 e 28 do Termo de Referência.

17. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

17.1. As regras acerca do pagamento dos serviços executados são as estabelecidas no item 26 do Termo de Referência e no ***Modelo de Gestão, Fiscalização e Pagamento dos Serviços, descrito no Anexo V do Termo de Referência.***

18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

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

- a) não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
- b) apresentar documentação falsa;
- c) deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- d) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- e) não mantiver a proposta;
- f) cometer fraude fiscal;
- g) comportar-se de modo inidôneo;

18.2. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

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

- a) Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;
- b) Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;
- c) Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de rescisão contratual por inadimplência das obrigações;
- d) Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

e) Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos. A Sanção de impedimento de licitar e contratar aqui prevista também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa na alínea “d” acima.

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

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

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

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

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

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

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

18.10 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

18.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

19. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

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

19.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail logistica@palmares.gov.br ou por petição dirigida aos pregoeiros e protocolada no seguinte endereço: Fundação Cultural Palmares, SCS, Quadra 02, Bloco "C", nº 256, Edifício Toufic, 3º andar, Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70.302-000.

19.3. Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.

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

19.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio e-mail, no endereço logistica@palmares.gov.br.

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

19.7. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão divulgadas no COMPRASNET e serão entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

20. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no COMPRASNET.

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

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

20.4. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema COMPRASNET, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

20.5. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

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

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

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

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

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

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

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

20.13. O Edital está disponibilizado, na íntegra, na página eletrônica www.palmares.gov.br e também no sistema www.comprasnet.gov.br

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

- a) ANEXO I - Termo de Referência e seus anexos;
- b) ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato;

Brasília , 31 de julho de 2019

Neusa Maria de Sousa Pementa
Pregoeira Oficial/FCP

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo o planejamento, implantação, monitoramento, operação, diagnóstico e execução continuada de serviços relacionados ao ambiente computacional, e Suporte Técnico à infraestrutura e aos usuários de soluções de TIC da Fundação Cultural Palmares - FCP, na cidade de Brasília/DF e em suas unidades descentralizadas, remunerados exclusivamente por serviços entregues aferidos por Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

2. DA JUSTIFICATIVA E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES

2.1. A FCP possui sede na cidade de Brasília, bem como unidades regionais, conforme seção "LOCAIS DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS".

2.2. Atualmente a FCP possui aproximadamente 160 (cento e sessenta) usuários internos e usuários externos que utilizam serviços digitais, sites e sistemas disponibilizados à sociedade pelo órgão.

2.3. Para os acessos é imprescindível que os recursos de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), como, por exemplo: servidores, computadores, internet, telefones, sistemas, serviços de e-mail, sites, entre outros, estejam disponíveis e acessíveis.

2.4. É competência da Divisão de Tecnologia da Informação - DTI garantir que os recursos tecnológicos tenham pleno funcionamento, com garantia da sustentação do ambiente tecnológico, o que requer trabalho constante devido às atualizações contínuas de TIC.

2.5. Entre eles o atendimento aos usuários internos de TIC, atividade iniciada pela Central de Serviços, tem por objetivo registrar e classificar as solicitações levando em conta o impacto e urgência, restabelecer o mais rápido possível os serviços com o mínimo de impacto, manter os usuários informados sobre o andamento de suas solicitações.

2.6. Todo esse conjunto de atividades é essencial para dar suporte às áreas finalísticas da FCP de modo que possam desempenhar suas funções legais e assim realizar a missão institucional do órgão.

2.7. O objeto da contratação em tela aponta para necessidades de apoio à gestão de serviços internos, que são voltados para sustentar o ambiente de TIC, nele contidos a infraestrutura lógica, o fortalecimento de processos de trabalho, o suporte ao ambiente de TIC, o suporte à operação e administração de recursos da rede, além dos serviços dos processos de melhoria contínua.

2.8. Os serviços a serem contratados são de natureza continuada, não se confundem com as atividades finalísticas, têm característica de alta relevância para manutenção da infraestrutura de TIC, dos dados envolvidos, com impacto direto nos sistemas informatizados e os dados corporativos, em especial, no atendimento aos sistemas de apoio ao negócio.

2.9. Destaque-se também que há uma diversidade tecnológica e de fabricantes que compõem o ambiente computacional, repercutindo na alta complexidade dos serviços, o que requer o domínio de conhecimento e serviços altamente especializados, para que possam manter os ambientes íntegros, disponíveis e seguros para os usuários, sendo eles externos ou internos.

2.10. A contratação terá também como objetivo o aumento contínuo do nível de maturidade do ambiente e de gestão dos serviços mediante:

- a) *A necessidade de maturidade dos serviços de TIC;*
- b) *A ampliação da capacidade operacional para atender às expectativas atuais e futuras, alinhada às metas e ao planejamento estratégico;*
- c) *A garantia da maior eficiência dos serviços de atendimento ao usuário;*
- d) *A manutenção e a ampliação a base de conhecimento;*
- e) *A implantação e a evolução contínua do Catálogo de Serviços;*
- f) *A sustentação de infraestrutura; e*
- g) *A aplicação das melhores práticas de processos de gerenciamento de serviços de TIC;*

2.11. Destaque-se que, para tanto, a FCP não dispõe de quadros próprios de pessoal especializado em TIC para a execução dos serviços propostos no objeto de contratação, onde se verifica que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto nº 2.271 de 07 de julho de 1997.

"Decreto 2.271/1997

*Art.1º No âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional **poderão ser objeto de execução indireta** as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem área de competência legal do órgão ou entidade.*

*§ 10 As atividades de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, **informática**, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações. "*

2.12. A continuidade dos serviços é um dos atributos principais a ser levado em conta pelos gestores, tendo em vista que a interrupção da prestação dos serviços públicos causaria transtornos aos administrados. O fato é amplamente difundido na Doutrina, onde cita-se o insigne doutrinador Marçal Justen Filho, discorrendo acerca do tema:

"A continuidade do serviço retrata, na verdade, a permanência da necessidade pública a ser satisfeita. Ou seja, o dispositivo abrange os serviços destinados a atender necessidades públicas permanentes, cujo atendimento não exaure prestação semelhante no futuro."

2.13. Por todo o exposto, observa-se que os serviços em comento suportam a continuidade dos processos de negócio da FCP, por meio do acompanhamento e manutenção dos recursos de TIC, tais como aplicações, portais, banco de dados, sistemas operacionais, servidores físicos e virtuais, redes locais e remotas, link de comunicação, segurança da rede e dados, estações de trabalho e apoio aos usuários de recursos tecnológicos.

2.14. Dessa forma, a contratação ora proposta é importante para manter de forma contínua a sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação, assim, possibilitando o suporte aos sistemas, serviços e atividades executadas no âmbito da FCP.

2.15. Diante dos fatos supracitados, cabe à Divisão de Tecnologia da Informação promover o planejamento da contratação para viabilizar a construção de um modelo de prestação de serviços baseado nas melhores práticas de mercado, observando as recomendações dos órgãos de controle, e em consonância com as necessidades das áreas finalísticas, além de prover a continuidade na prestação de serviços essenciais de tecnologia da informação à Fundação Cultural Palmares.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. REQUISITOS DE GOVERNANÇA DE TI

- a) A Governança de TI é um conjunto de estruturas e processos que visam garantir que a TIC possa dar suporte e contribuir para a maximização dos objetivos e estratégias de negócio da organização, adicionando valor aos serviços entregues, ao mesmo tempo que balanceia os riscos e obtém retorno sobre os investimentos em TIC.
- b) Uma Governança de TI eficaz, ao assumir a liderança de processos e controles internos, assegura o alcance da estratégia de negócio e dos objetivos organizacionais, repercutindo na otimização dos investimentos e na redução dos custos com tecnologias, além do aumento da qualidade dos serviços entregues aos usuários.
- c) Essas são as razões que exigem o perfeito alinhamento entre as necessidades do negócio e os serviços entregues pela área de TIC, que deve ser tratado com bastante acuidade na presente contratação. Nesse sentido, serão utilizados mecanismos de acompanhamento e controle, adotados pelo mercado, que nos auxiliam nos processos de sistematização e organização, chamados de frameworks, que trazem consigo boas práticas para a Governança de TI, como, por exemplo:
 - d) *MGP-SISP*;
 - e) *Val-IT - Value IT - IT Governance Institute (ITGI)*;
 - f) *BSC - Balanced Scorecard*;
 - g) *ISO 27001*;

- h) PMBOK (Project Management Body of Knowledge);
- i) ITIL - Information Technology Infrastructure library;
- j) COBIT - Control Objectives for Information and related Technology;
- k) PRINCE2 - Projects IN Controlled Environments.

3.2. Para atender aos princípios da Governança de TI e, em consequência, a esta contratação, o framework adotado na Administração Pública é a Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (ITIL), que estabelece um conjunto de melhores práticas para a gestão de serviços em tecnologia da informação e o devido alinhamento com os processos de negócios.

3.3. A utilização do framework ITIL atende às recomendações de órgãos de controle, a partir do egrégio Tribunal de Contas da União:

"[...] para tanto, há necessidade do aperfeiçoamento constante das competências do Auditor de TI nos principais modelos de gestão e controle na área de n, tais como a Information Technology Infrastructure Library (ITIL) e modelos de análise de riscos. O TCU, no documento que versa sobre os Critérios Gerais de Controle Interno da Administração Pública, (p. 11), afirma: Na mesma área, há, ainda, o modelo denominado Information Technology Infrastructure Library (ITIL), mantido pelo órgão britânico Office for Government Commerce (OGC), um grande aparato de "melhores práticas" utilizadas pelos gestores de TI com o objetivo fazer com que a TI foque no negócio da organização e para que entregue os seus serviços aos seus clientes da melhor maneira possível e a um custo justificável." - (Acórdão nº 1603/2008/TCU)

[...] Foi avaliada a maturidade da Setec quanto à utilização das melhores práticas de gestão de serviços de TI preconizadas pelo modelo ITIL e em relação às melhores práticas de segurança da informação ditadas pela norma ISO/IEC 17799. Esses dois modelos - ITIL e ISO/IEC 17799 são referência internacional e foram utilizados pelo TCU como guia de orientação para fiscalização de TI no governa federal. O produto principal desse diagnóstico foi produzir uma fotografia de como a Setec e, em alguns aspectos, o TCU estão em relação ao conjunto de boas práticas e também subsidiar planejamento para melhoria dos processos de trabalho. Em 2008, foi concluído programa de treinamento nas melhores práticas recomendadas pelo modelo ITIL, alcançando 95% dos servidores da Secretaria. Como consequência prática dos diagnósticos. " - Relatório de Gestão do TCU, ano de 2008, (p. 42)

[...] recomendação à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI/MP) no sentido de que: f) elabore um modelo de processo de gestão de serviços para os entes sob sua jurisdição que Inclua, pelo menos, gestão de configuração, gestão de Incidentes e gestão de mudança, observando as boas práticas sobre o tema (NBR ISO/IEC 20.000, itil); g) estabeleça a obrigatoriedade de que os entes sob sua jurisdição formalizem processos de gestão de serviços para si, Incluindo, pelo menos, gestão de configuração, gestl1o de Incidentes e gestão de mudança, observando os boas práticas sobre o temo NBR ISO/IEC 20.000, Itil" - (Acórdão nº 1.233/2012-Plenário)"

3.4. As demandas da FCP por serviços de TIC apontam para necessidades de apoio à gestão dos serviços internos, com atendimento e suporte aos usuários de soluções de TIC, processos formais de gestão de serviços e adoção de uma metodologia de gestão em conformidade com a IN 04/SLTI, para assegurar a disponibilidade, a integridade e o melhor aproveitamento dos recursos de TIC.

3.5. O modelo de contratação e de execução de serviços definidos no Termo de Referência (TR) possibilitará a modernização tecnológica e funcional de forma contínua, resultando no crescimento e na melhoria da qualidade dos atendimentos relacionados ao apoio técnico, no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados pela DTI, incluindo os serviços de rede com sua sustentação e monitoramento.

3.6. Vale observar que, no modelo de contratação proposto, há uma preocupação em incorporar soluções para inibir o aprisionamento e a dependência tecnológica, tal como recomendada pela IN 04/SLTI. Para atender a este requisito cabe destaque à agregação de valor a ser obtida pela transferência do domínio tecnológico para a FCP, por meio da transferência de conhecimento no mesmo tempo em que a execução do serviço vier a ocorrer. Assim, a FCP se beneficiará dos produtos e serviços prestados pela CONTRATADA, sem risco à continuidade do negócio da Instituição.

3.7. REQUISITOS DE NEGÓCIO

3.7.1. Continuidade dos serviços:

a) Funcionalidades: Prover apoiocomputacional à continuidade dos serviços desenvolvidos no FCP. Essa funcionalidade está ligada ao princípio da Continuidade do Serviço Público o qual diz que sendo o Estado detentor dos bens e interesses públicos este não pode parar, pois senão estaria deixando de defender ou representar a coletividade.

b) Envolvidos: Áreas de Tecnologia da Informação como provedoras e gerenciadoras da solução e demais Áreas no papel de requisitantes da solução.

3.7.2. Aumento da demanda e do parque tecnológico:

a) Funcionalidades: Com a evolução e o desenvolvimento de novas aplicações e serviços informatizados na rede corporativa da FCP, disponibilizados aos usuários internos e externos à organização, há crescente volume de dados trafegando internamente e de acessos externos, aumentando a necessidade dos recursos da Infraestrutura da rede corporativa.

b) Envolvidos: Áreas de Tecnologia da Informação como provedoras e gerenciadoras da solução e demais áreas no papel de requisitantes da solução.

3.8. REQUISITOS DA SOLUÇÃO

3.8.1. A prestação de serviços de Infraestrutura de TIC deverá ser executada e entregue nos padrões de qualidade estipulados e a custo previamente estimado.

a) Todas as tarefas executadas no decorrer do contrato serão previamente definidas e o seu custo de execução será estabelecido com base nos quantitativos, diversidade tecnológica e relevância dos Itens de Configuração (IC's) presentes no ambiente de TIC, com custo por IC.

3.8.2. Os serviços contratados serão para Atendimento e Suporte de TIC, Operação e Monitoração do Ambiente de TIC e Melhoria Contínua no Ambiente de TIC.

3.8.3. O serviço de operação e monitoramento do ambiente de TIC será 24x7, ou seja, 24 horas por dia, durante sete dias por semana.

3.8.4. 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 e ferramentas.

3.8.5. Manter atualizada a base de conhecimento da FCP com a documentação mais recente. Todos os procedimentos operacionais, rotinas, templates e parâmetros de configuração utilizados e definidos na vigência do contrato deverão constar desta base.

3.8.7. Realizar todas as tarefas com base em boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) e MGP SISP (Metodologia de Gerenciamento de Projetos do SISP), bem como de acordo com as normas e procedimentos da FCP e de suas áreas técnicas.

3.9. REQUISITOS DE SEGURANÇA

3.9.1. Atendimento à toda legislação vigente que trata da segurança da informação no âmbito do Governo Federal, principalmente à Política de Segurança da Informação - PoSIC.

3.10. DOS REQUISITOS LEGAIS

3.10.1. Lei nº 8.666/93 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal de 1988, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

3.10.2. Lei nº 10.520/02 - Institui, no Âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

3.10.3. Lei nº 12.846/13 - Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira;

3.10.4. Decreto-Lei nº 200/67 - Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências;

3.10.5. Decreto nº 2.271/97 - Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

3.10.6. Decreto nº 7.174/10 - Disciplina as condições especiais para a aquisição de bens e contratação de serviços de TIC para órgãos e entidades sob controle da União;

3.10.7. Decreto nº 5.450/05 - Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

3.10.8. Instrução Normativa nº 04/14: Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

3.10.9. Instrução Normativa nº 05/17 - Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

3.10.10. Instrução Normativa nº 03/17 - Altera a Instrução Normativa nº 5, de 27 de junho de 2014, que dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral;

3.10.11. Acórdão 313/2004 - TCU - Plenário - Manifestou entendimento de que a Lei nº 10.520/2002 revogou as disposições contrárias a ela contidas no Decreto nº 1.070/1994, onde exigia "técnica e preço" para toda e qualquer licitação para contratação de "bens e serviços". Também orienta o administrador público analisar onde a modalidade pregão é aplicável;

3.10.12. Acórdão 0531/2007 - Ata 13 - Plenário, Relator Ubiratan Aguiar - Trata da aquisição em lote único;

3.10.13. Acórdão 2.471/2008 - TCU - Plenário - "Terceirização na Administração Pública Federal", subtema "Terceirização em Tecnologia da Informação". Acórdão 1.619/2012 - TCU - Plenário - Orienta quanto a requisição de certificações de fabricantes para qualificação das empresas e de profissionais na fase de contratação;

3.10.14. Acórdão 854/2013 - TCU - Plenário - Trata da exclusão de cláusulas restritivas do Edital;

3.10.15. Nota Técnica nº 02/2008 - SEFTI/TCU - Estabelece o uso do pregão para aquisição de bens e Serviços de Tecnologia da Informação.

4. ALINHAMENTO COM AS NECESSIDADES DE NEGÓCIO

4.1. Em aderência às determinações da Instrução Normativa SLTI/MP nº 04, de 11 de setembro de 2014, que reforça a necessidade de que as aquisições de produtos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações -TIC devem estar alinhadas ao Planejamento Estratégico da Instituição:

"IN SLTI/MP 04/2014

Art. 49 As contratações de que trata esta Instrução Normativa deverão ser precedidas de planejamento, elaborado em harmonia com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI."

4.2. Desta forma, consta no Mapa Estratégico da Fundação Cultural Palmares, disponível no sítio eletrônico da mesma, o objetivo "8 - Implantar a Governança Digital" com o intuito de prover a FCP de instrumentos informacionais integrados, com a finalidade de melhorar a qualidade das informações e possibilitar a gestão da estratégia, das políticas e da operação, tendo como um dos indicadores o percentual de alcance das metas do PDTI. Desta forma, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (2018 - 2019) prevê na tabela 4 - "Necessidades de TI Identificadas" os itens elencados abaixo que indicam o prévio alinhamento da contratação do objeto pretendido com a estratégia da organização.

ID	OBJETIVO ESTRATÉGICO DO REQUISITANTE (MAPA ESTRATÉGICO 2018-2022)	ID	NECESSIDADES ELENCADAS NO PDTI (2018-2019)
OB8	Implantar a governança digital	N11	Manter os serviços de sustentação da infraestrutura de TI

5. FORMA DA CONTRATAÇÃO

5.1. Das análises empreendidas verificou-se, conforme informações expostas no Estudo Técnico Preliminar 0048942, que o objeto deste TR se caracteriza como serviço comum, com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos, e é prestado por uma grande quantidade de fornecedores presentes no mercado, equiparados em qualidade e preços, razão pela qual a licitação será realizada na modalidade denominada Pregão, no sistema eletrônico, com vistas a obter a melhor proposta para a Administração Pública.

6. JUSTIFICATIVA PARA A UTILIZAÇÃO DE LOTE ÚNICO

6.1. A escolha pela licitação mediante lote único foi em observância à gestão integrada sem segregação de responsabilidades entre fornecedores, inibindo conflitos, sobreposição de atividades e diluição do comprometimento com a unicidade do processo. Ademais, os serviços mantêm inter-relação, e determinadas tarefas possuem pré-dependência entre si, situação em que a execução de uma tarefa posterior depende diretamente da execução plena e satisfatória de sua antecessora, razão pelo qual deve ser mantida uma única equipe, sob controle e supervisão centralizados em um único preposto, diminuindo-se assim ingerências e conflitos de interesse na execução das atividades.

6.2. O modelo em voga evita perda de economia de escala, preconizada no inciso I, artigo 3º da Instrução Normativa nº 02/2008, na medida em que a FCP não absorverá o repasse dos custos consequentes à obrigatoriedade de vários prepostos e gerentes técnicos responsáveis por atividades técnicas e administrativas, tantos quantos fossem os contratos.

6.3. Outrossim, minimiza os itens de controle e estrutura administrativa no gerenciamento e fiscalização de contratos, o que é fundamental pela restrita estrutura de pessoal desta Fundação.

6.4. Nessa abordagem, cabe destacar o entendimento do Tribunal de Contas da União sobre o agrupamento em lotes de itens, que por meio do Acórdão 861/2013-Plenário, TC 006.719/2013-9, a relatora Ministra Ana Arraes, considerou o seguinte:

"8. Cabe observar, ainda, que segundo jurisprudência do TCU, inexistente ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem relação entre si (acórdão 5.260/2011-1³ Câmara). Aplica-se tal assertiva ao procedimento ora inquinado. "

6.5. Tendo em vista que os itens licitados são de uma mesma natureza, guardando relação entre si, e diante dos motivos acima elencados, conclui-se que o agrupamento dos itens em um único lote foi realizado com o intuito de reduzir o risco da solução em não atender as necessidades e o objetivo da contratação, principalmente quanto à vantajosidade econômica, ganhos de eficiência, qualidade e gestão contratual, almejados pela FCP.

6.6. O critério para julgamento da proposta será o de menor preço considerando o lote, ou seja, será considerada vencedora aquela LICITANTE que apresentar o menor VALOR GLOBAL para o lote, que é aquele resultante do somatório de preços dos dois itens que compõem o lote.

6.7. Não se admitirá propostas de preços cujos valores sejam superiores aos preços estimados para os itens e global orçados pela Fundação Cultural Palmares.

6.8. Não se admitirá a contratação de itens dentro do mesmo lote junto a fornecedores distintos.

7. DOS RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

7.1. A prestação de serviços deverá prover recursos e sistemas de Informação estáveis e eficazes para a estrutura do CONTRATANTE e aos seus processos Institucionais e estratégicos, onde se inclui a maturidade e a disponibilidade do ambiente; a independência tecnológica; a ampliação da governança de TI; a segurança de dados e informações; a prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços; a transferência de conhecimento no tempo adequado; o aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos TI; a gestão da sustentação da administração, operação e o suporte à rede; e a atualização do modelo contratual em conformidade com a IN 04/2014 da SLTI/MPOG.

7.2. Como objetivos específicos, a contratação promoverá a entrega dos serviços por meio de Catálogo de Serviços e Base de Conhecimento; a implementação de uma Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (CMDB - *Configuration Management Database*); a criação de base histórica dos tratamentos de Incidentes e solicitações à área de TIC; o aumento da aderência às melhores práticas de mercado, ITIL e CobiT e aos orientadores do SISP; a consolidação do modelo de contratação de Serviços de TIC, com pagamento efetuado, exclusivamente, em função dos serviços executados e dos níveis mínimos de serviços alcançados.

8. DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

8.1. A definição do objeto deste TR obedece um agrupamento de serviços especializados por natureza, com características e complexidades técnicas diferenciadas entre si, que requerem a adoção de metodologias e de boas práticas para alcançar o alto nível de maturidade nos serviços executados.

8.2. A CONTRATADA deverá atender aos requisitos técnicos especificados no **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS** e no **ANEXO IV - CATÁLOGOS DE SERVIÇOS** deste TR, que será objeto de apoio à atualização pela presente contratação em aderência à prática de gestão AP009.02 - *Catalogue IT - enabled services*, Cobit 5.

8.3. A CONTRATADA poderá, exclusivamente a seu critério e ônus, desenvolver, avaliar e incorporar métodos, processos e tecnologias para a melhoria na forma da execução contratual dos serviços ora contratados, desde que seus procedimentos estejam em conformidade com as definições, premissas e recomendações técnicas para o aumento da maturidade do ambiente computacional da FCP e com o acordo de Níveis Mínimos de Serviço.

8.4. Os serviços serão demandados por meio de ordens de serviços, observando as recomendações do **ANEXO IV - CATÁLOGOS DE SERVIÇOS**, deste TR.

8.5. A FCP demandará e fiscalizará a entrega dos serviços contratados segundo os critérios, padrões e métricas estabelecidos neste TR, em conformidade com o "**PLANO DE INSERÇÃO DA CONTRATADA**", ficando ao encargo da prestadora dos serviços a gestão operacional, *on site* e *out site*, do processo de execução.

8.6. O período de estabilização permitirá à CONTRATADA avaliar as condições técnicas de execução, de ambiente, assim como o real quantitativo de pessoal necessário à execução dos serviços ora contratados, devendo-se levar em consideração o quantitativo mínimo de pessoas, de acordo com os requisitos listados na seção "**RECURSOS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DO CONTRATO**", abaixo indicados.

8.7. A CONTRATADA deverá assegurar a atualização tecnológica permanente de seus profissionais, habilitando-os nos softwares utilizados pela FCP.

8.8. É parte obrigatória dos serviços "entregáveis" pela CONTRATADA a atualização da documentação das rotinas e a confecção dos relatórios técnicos estando ao seu encargo, sob a aprovação da FCP, a proposta do modelo a ser utilizado na padronização destes documentos e relatórios, bem como sua periodicidade.

8.9. Em observação ao disposto pela IN 04/2014, art. 12, letras b e c; assim como incrementar o desafio da Estratégia de Governança Digital de acelerar a execução e reduzir os riscos dos processos de aquisições de TIC - a CONTRATADA deverá observar a existência de solução disponível no Portal do Software Público para atendimento aos requisitos da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI, incluindo os módulos de ITSM e monitoramento, podendo ser utilizado software livre na ausência.

8.10. A solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI será disponibilizada pela CONTRATADA no período de inserção e absorção dos serviços, estando certo que a FCP poderá, a seu critério, migrar esta solução para uma ferramenta sob a qual detenha o direito de uso.

8.11. Todos os serviços que envolvam ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua no ambiente, obedecerão a uma estruturação e planejamento prévios da CONTRATADA e autorização da FCP, onde serão estabelecidos os prazos, horário e condições gerais da execução destas atividades.

8.12. São requisitos gerais para a execução dos serviços:

- a) *Ser realizados com base nas boas práticas preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library), COBIT, PR1NCE2, PMBOK (Project Management Body of Knowledge) e modelos norteadores do SISP;*
- b) *Ser executados dentro dos parâmetros 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, observando sempre os critérios de qualidade;*
- c) *Adequar-se aos padrões normativos orientados pela Política de Segurança da FCP;*
- d) *Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços;*
- e) *Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da FCP em horário de seu expediente normal;*
- f) *Implantar o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços demandados;*
- g) *Responsabilizar-se pela definição da forma, metodologia, processos, local e modelo de execução dos serviços;*

8.13. São requisitos exigidos com relação aos Recursos Profissionais da CONTRATADA atuante no contrato:

- a) *A CONTRATADA designará um PREPOSTO e um substituto que deverão assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços;*
- b) *O preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da FCP sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, no horário comercial, e acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana, conforme orienta o Acórdão ne 1.382/2009 - Plenário, abaixo:*

"determinação ao Ministério dos Transportes, em relação aos serviços de Tecnologia da Informação, para que exija das empresas contratadas a designação formal de preposto a ser mantido no local dos serviços, para representá-las durante a execução contratual (item 9.1.12, TC.- 021.988/2007-8, Acórdão n° 1.382/2009-Plenário)"

- c) Cabe à CONTRATADA disponibilizar também GERENTE TÉCNICO, que não acumule função com a de Preposto da CONTRATADA, a quem estará subordinado, com experiência em gerência de projetos e serviços de tecnologia de infraestrutura de TI;
- d) O preposto e o gerente técnico deverão informar à FCP sobre problemas que possam repercutir na continuidade dos serviços ou dos negócios da FCP;

8.14. A CONTRATADA deverá ainda:

- a) *Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências da FCP, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus recursos profissionais;*
- b) *Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades, quando exercidas remotamente;*
- c) *Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com a FCP;*
- d) *Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela CONTRATADA, como cartões certificadores, e outros, de propriedade da FCP, juntamente com o descredenciamento;*
- e) *A CONTRATADA, após apuração de responsabilidades e dela tendo dado causa, deve responder pelos danos causados à FCP 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 FCP;*

8.15. O Modelo de Ordem de Serviço aplicável à presente Contratação encontra-se descrito no **ANEXO VII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO** deste TR.

8.16. A descrição das atividades encontra-se no **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS** deste TR.

8.17. Caso ocorra algum impedimento à CONTRATADA executar seus serviços no ambiente tecnológico da FCP, por razões que não sejam de sua responsabilidade, a remuneração do período de impedimento será proporcional à média dos últimos 3 (três) meses do serviço impedido.

8.18. Os modelos de apresentação do Relatório de Níveis de Serviço, e do Relatório de Ateste dos Serviço, serão definidos no plano de inserção e otimizados ao longo da execução contratual, conforme disposição contida no art. 25, 1 da IN SLTI-MP nº 04 de 11 de setembro de 2014.

9. MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. Os serviços objeto deste TR deverão ser executados em total conformidade com o conjunto de boas práticas descritas no padrão de referência ITIL v3 e Cobit, devendo ser implementada, além da Central de Serviços como ponto único de contato para os serviços aqui contratados, as disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Nível de Serviço.

9.1.1. Com base nesse conjunto de boas práticas, a Fundação Cultural Palmares buscará atender às suas necessidades de negócio pelo aumento da qualidade dos seus serviços informacionais, que estarão baseados em três pilares:

- a) *Manutenção da Saúde Operacional;*
- b) *Melhoria Continua dos Serviços;*
- c) *Acordos de Níveis de Serviço (ANS);*

9.1.2. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL

- a) Tratam-se dos serviços de sustentação, monitoramento e central de serviço. Representam as atividades de rotina para a sustentação, monitoramento, administração e execução dos processos, rotinas e iniciativas necessárias para manter em funcionamento, em regime 24x7 os recursos corporativos de TIC.
- b) As atividades de sustentação e monitoramento permitem identificar condições de risco para a continuidade dos negócios do CONTRATANTE e interrupções de serviços de forma precoce. O serviço deverá ser executado com uso de ferramentas para medir o comportamento de cada componente e monitorar os alarmes a eles vinculados.
- c) O dimensionamento atual do ambiente computacional da FCP, que será suportado durante toda a vigência do contrato, utilizado como fundamento para a quantificação dos serviços presentes neste TR, para a manutenção da saúde operacional, pode ser verificado no **ANEXO XI - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA FCP;**

9.1.3. CENTRAL DE SERVIÇOS

- a) A Central de Serviços concentra todos os chamados e funciona como ponto único de contato com os usuários, recebendo todas as demandas e distribuindo para as unidades técnicas que compõem a Central de Serviços, e ainda registrando todos os chamados para o pleno controle e gerenciamento dos serviços demandados.
- a) O Serviço de Atendimento de 1º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de complexidade baixa, podendo realizar outras atividades independente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento.
- b) O Serviço de Atendimento de 2º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de baixa e média complexidade, podendo realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento.
- c) O Serviço de Atendimento de 3º Nível é a modalidade de atendimento às demandas que não puderam ser resolvidas nos 1º e 2º níveis, dada a complexidade e natureza de especialização e que demandam suportes especializado. Trata-se de serviço especializado, de retaguarda, utilizado a qualquer tempo quando requerido.

d) Os serviços serão realizados com base nas requisições abertas pela ferramenta de ITSM junto a Central de Serviços e em seu modelo de operação constarão fluxos, processos, modelos de acompanhamento e local de execução.

9.1.4. MELHORIA CONTÍNUA DE SERVIÇOS

a) Responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que requer o planejamento, implementação e ações de transferência de conhecimento, integrado aos demais serviços que compõem esta contratação, aumentando a maturidade de TIC.

b) Todos os serviços que envolvam ações de mudanças, implementações, e atividades de melhoria contínua de ambiente, excetuando-se a melhoria dos processos de execução de trabalho que são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, obedecerão um planejamento definido entre CONTRATADA e o CONTRATANTE, onde serão estabelecidas as condições de execução, os prazos, horário, etc.

c) A implementação das melhorias e/ou mudanças será acompanhada da transferência de conhecimento, realizada com metodologia a ser definida caso a caso.

d) O gerenciamento operacional das atividades, sejam elas executadas nas instalações do CONTRATANTE ou não, serão de responsabilidade da empresa CONTRATADA.

9.2. MODELO CONCEITUAL PARA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS BASEADO EM NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

9.2.1. Para suportar a medição dos serviços, e a variação na complexidade dos serviços a serem contratados, criou-se a unidade referencial básica, "Unidade de Serviço de Tecnologia da Informação - USTI", na proporção coerente ao grau de relevância dos IC's, à diversidade tecnológica, à complexidade das atividades do catálogo e ao esforço dispendido.

9.2.2. Observou-se ainda que, diretamente proporcional ao nível de complexidade de cada atividade especificada, modifica-se também a especialização dos executores que darão cumprimento às tarefas que a compõem, assim como os métodos e processos para a execução, e os custos operacionais de cada serviço e por consequência, o peso relativo destas USIT's.

9.2.3. A USTI foi estabelecida com abrangência suficiente para abarcar todas as atribuições, atividades e tarefas a serem executadas pela empresa CONTRATADA, considerando todas as variáveis à sua adequada execução.

9.2.4. Dos elementos de análise utilizados para a construção da USTI, como uma unidade de medida aplicável a todos os serviços, indicamos os relacionados à Manutenção da Saúde Operacional, que contém os serviços de Central de Serviços, e à Melhoria Contínua no Ambiente de TIC sempre levando em consideração os preços praticados pelo mercado em cada serviço requerido, a saber:

a) *Relacionados a manutenção da saúde operacional: composição do parque, diversidade tecnológica e tipologia de relevância (alta, média ou padrão) e disponibilidade dos ativos e tempo de resolução das requisições de serviço e incidentes;*

b) *Relacionados a melhoria contínua no ambiente de TIC: estruturada de acordo com a qualificação e especificidade das tecnologias, dos métodos e processos requeridos para a execução, em vistas a entrega de um projeto com escopo específico e acordado;*

9.2.5. A CONTRATADA deverá obedecer aos requisitos de atendimento, sustentação e monitoramento, suporte a processo de melhoria contínua por meio de premissas que serão descritas no **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**.

9.2.6. A descrição dos processos de melhoria contínua no ambiente de TIC estão detalhados na forma do **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS** deste TR.

9.2.7. Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão da Ordem de Serviço.

9.2.8. De acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 20000-1 (ABNT, 2008a, p. 9), o objetivo do gerenciamento de nível de serviço é definir, acordar, registrar e gerenciar níveis de serviço, que devem ser monitorados em comparação com as metas, por meio de relatórios e demonstrativos. Na mesma norma, as causas de não conformidade serão relatadas e as ações de melhoria identificadas durante esse processo devem ser registradas, fornecendo insumos para um plano de melhoria do serviço.

9.2.9. A importância desse método já foi reconhecida pelo TCU no Acórdão 2.308/2010 - TCU - Plenário:

"89. A gestão de acordos de nível de serviço é um Instrumento relevante na busca e no controle da qualidade do serviço prestado pela área de TI aos seus clientes. A falta desse tipo de gestão aumenta as chances de insatisfação entre os usuários e os riscos de perda de foco nos Investimentos.

90. O mesmo tipo de preocupação deve existir na relação com fornecedores. Processos de gestão de nível de serviço são essenciais para que se garanta a qualidade dos serviços recebidas e que sua remuneração se dê por resultados, como preconiza o art. 6º do Decreto nº 2.271/1997, em alinhamento com os princípios da eficiência e da economicidade" (Acórdão 1.215/2009- TCU-Plenário)

9.2.10. Confirma-se, portanto, que o processo de gerenciamento por níveis de serviço contribui para a satisfação das expectativas dos clientes, pois estabelece mecanismos que determinam o resultado esperado da prestação do serviço pela área de TI e como ele será monitorado em relação às metas estabelecidas. Quando a execução de serviços de TI é prestada por fornecedor externo, o processo de gestão de nível de serviço, acima descrito, auxiliará na gestão dos resultados entregues com base nas metas definidas em contrato.

10. QUANTITATIVO ESTIMADO DE SERVIÇOS

10.1. Para estimar a quantidade de USTI's considerou-se os quantitativos de IC's de afinidade com a Central de Serviços, as quantidades, diversidades tecnológicas, relevâncias do IC's de afinidade com a infraestrutura de TIC e, para o processo de melhoria contínua no ambiente de TIC, considerou-se a quantidade e a multiplicidade de processos, de serviços, de infraestrutura que necessitam de intervenção para o aumento da maturidade.

10.2. O modelo de medição da USTI permite o estabelecimento do valor unitário sobre o qual toda a remuneração da CONTRATADA será aferida.

10.3. O quantitativo mensal de USTI's poderá variar entre os itens de serviços, preservado o total da contratação, podendo conter redirecionamentos, inclusão e exclusão de demandas, ampliação do ambiente de sustentação, priorização das tarefas, de mudanças estratégicas e novos procedimentos entre outras atividades que deverão ser executadas para manter a disponibilidade e a continuidade do ambiente.

10.4. A composição quantitativa e qualitativa do parque tecnológico, para o Item manutenção da saúde operacional, detalhado neste Termo de Referência, também utilizado para estimar o montante de USTI 's, é reconhecido como a referência para o cálculo das possíveis variações de volume de consumo deste item no curso do contrato e foi dimensionado para a sustentação de todo o ambiente de TI, incluindo, também a sustentação da central de serviços;

10.5. A métrica - USTI, quando planejada por meio de ordens de serviços, garante o acompanhamento de cronogramas financeiros de execução das atividades, a fiscalização dos serviços dentro do seu planejamento e assegura durante todo o processo de execução a fiscalização dos serviços.

10.6. Em se tratando de contratação de serviços, com quantidade de USTI's estimadas e com execução orientada para alcançar níveis de serviço, a CONTRATADA poderá investir no aumento da sua produtividade, adotando providências de melhoria da gestão dos processos operacionais sob a sua responsabilidade, seguindo as melhores práticas, racionalizando métodos e processos que transformem, implementem, agreguem valor as atividades, atuando em conformidade com orientações governamentais, entre outros fatores diretamente relacionados à gestão de TIC, direcionando-os sempre para o aumento da qualidade do ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

10.7. Considerando o exposto, segue o levantamento dos quantitativos de USTI's, por tipo de serviço, necessárias para a execução das atividades e tarefas objeto deste TR, bem como o valor máximo a ser pago pela FCP por cada USTI:

LOTE	ITEM	TIPO DE SERVIÇO	USTI's MENSAIS	USTI's ANUAIS	VALOR MÉDIO UNITÁRIO DE USTI	VALOR MÉDIO ANUAL
1	1	Manutenção da Saúde Operacional	2.902	34.824	R\$ 53,29	R\$ 1.855.770,96

	2	Melhoria contínua do Serviço	608	7.296		R\$ 388.803,84
	Total estimado de consumo de USTI's		3.510	42.120		R\$ 2.244.574,80

10.8. O quantitativo de USTI's indicado na tabela serve de referência para o seu consumo na execução dos serviços da Manutenção da saúde operacional, que contém a Central de Serviços. Para as Melhorias o pagamento será efetuado pela quantidade de USTI's efetivamente executados.

10.9. A remuneração da manutenção da saúde operacional será efetuada por um valor mensal determinado pela apuração dos itens de configuração e seus fatores, quantidade, diversidade e relevância, na composição do ambiente de infraestrutura de TIC.

11.RECURSOS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DO CONTRATO

11.1. A empresa CONTRATADA deverá fornecer recursos humanos e insumos necessários para a adequada execução dos serviços objeto deste TR, conforme descrito no **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**.

11.2. O dimensionamento e a qualificação sobre a equipe de execução dos serviços são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA. A disponibilização, a manutenção e o desenvolvimento desta equipe, deverá ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos de serviço exigidos neste TR.

11.3. A empresa contratada poderá utilizar de metodologia própria ou de terceiros a fim de dimensionar a equipe de suporte de maneira a atender os níveis de serviço desejados.

11.4. Deve-se observar, porém, que será exigido um quantitativo mínimo de profissionais para a execução de tais serviços. Tal motivação dá-se por diversos fatores, como o histórico de atendimento e demandas previstas, dimensionamento da equipe atual, tempo de resolução de incidentes e requisições, tomada de decisões dos gestores mais assertivas e dinâmicas, entre outros. Seguem abaixo os critérios solicitados:

a) Os serviços de suporte técnico e administração do Datacenter de 1º nível (N1), que fazem parte do escopo da Manutenção da Saúde Operacional da infraestrutura de TIC, serão preferencialmente executados de forma remota. Os mesmos poderão ser executados localmente, à critério da CONTRATADA;

b) Para a sustentação dos serviços de suporte técnico e administração do Datacenter, de 2º nível (N2), que fazem parte do escopo da Manutenção da Saúde Operacional da infraestrutura de TIC, manter minimamente, sem ônus adicional, 2 (dois) profissionais em regime presencial no ambiente da FCP, com atuação nos dias úteis e horário de funcionamento da instituição - conforme tabela "Horário de Execução dos Serviços". As atividades de N2 poderão ser executadas de forma remota, excepcionalmente, nas

dependências da CONTRATADA, nos casos em que a FCP entender como conveniente e expressamente autorizar;

c) Para a sustentação dos serviços de suporte técnico e administração do Data Center, de 3º nível (N3), que fazem parte do escopo da Manutenção da Saúde Operacional da infraestrutura de TIC, manter minimamente, sem ônus adicional, 3 (três) profissionais, em regime presencial no ambiente da FCP, com atuação nos dias úteis e horário de funcionamento da instituição - conforme tabela "Horário de Execução dos Serviços". As atividades de N3 poderão ser executadas de forma remota, excepcionalmente, nas dependências da CONTRATADA, nos casos em que a FCP entender como conveniente e expressamente autorizar;

11.4.1 Eventualmente, nos casos em que houver diminuição considerável na quantidade de IC's quantificados (em relação à contagem inicial durante a execução do contrato, gerando impacto relevante no faturamento mensal da CONTRATADA, devido à evolução natural e maturação do ambiente de TIC, de acordo com os processos de melhoria contínua prevista neste TR, o quantitativo de profissionais que atuarão localmente poderão ser revisados, de forma prévia e gradual – com objetivo de minimizar o impacto na prestação dos serviços – em comum acordo com ambas as partes (FCP e CONTRATADA)

11.4.2. Ainda, deve-se observar que os profissionais da CONTRATADA que atuarão localmente não poderão ser compartilhados com outros contratos da mesma empresa. Esta medida tem por finalidade reduzir o risco de fiscalização do contrato e minimizar o impacto no atendimento das demandas da FCP.

11.4.3. Respeitados os quantitativos mínimos, a CONTRATADA é livre para a alocação de mais profissionais para a prestação dos serviços, a seu critério, visto que ela será cobrada, nos termos deste documento, pelos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) prestados, de acordo com o **ANEXO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**.

12. DOS PERFIS E REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS DA CONTRATADA

12.1. Para a execução das atividades previstas neste TR (processos e atividades descritas no **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**) será exigida qualificação profissional mínima que vinculará a prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam capacidade técnica adequada, para a equipe que atuará nas dependências da CONTRATANTE. Tal exigência se caracterizará pela comprovação de certificação dos profissionais em tecnologias correlatas à prestação dos serviços e de boas práticas na gestão de tecnologia da informação (abaixo listadas), podendo ser requeridas pela FCP, a qualquer tempo, antes ou durante a execução de uma OS. A não apresentação da documentação comprobatória da certificação, quando solicitada, ensejará a aplicação de multa, conforme contrato.

12.2. Os perfis técnicos dos profissionais da CONTRATADA, que atuarão nas dependências da FCP, com os seus respectivos quantitativos, são:

- a) Analista de Infraestrutura (Redes) - 1 profissional;
- b) Analista de Banco de Dados (DBA) - 1 profissional;
- c) Analista de Segurança da Informação - 1 profissional;
- d) Analista de Suporte Técnico - 2 profissionais;

12.3. Os profissionais da CONTRATADA deverão apresentar comprovação de escolaridade, certificações técnicas e experiência profissional de acordo com os critérios abaixo:

- a) Todos os profissionais deverão possuir diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, na área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); ou
- b) Diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC;

12.4. O profissional com o perfil de Analista de Infraestrutura (Redes), deverá possuir:

- a) Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação, preferencialmente ininterruptos, em atividades de planejamento, implementação, suporte e monitoramento de recursos de data centers corporativos;
- b) Certificação MCSA - Microsoft Certified Solutions Associate (Windows Server 2012 ou superior);
- c) Certificação LPIC - 1: Linux Professional Institute Certifications (Nível I ou superior);
- d) Certificação CompTIA Network+;
- e) Ou certificações avaliadas como equivalentes pela equipe técnica da FCP;

12.5. O profissional com o perfil de Analista de Segurança da Informação, deverá possuir:

- a) Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação, preferencialmente ininterruptos, em atividades de implantação, manutenção e suporte técnico de soluções de segurança da Informação em ambientes corporativos;
- b) Certificação MCSA - Microsoft Certified Solutions Associate (Windows Server 2012 ou superior);
- c) Certificação LPIC - 1: Linux Professional Institute Certifications (Nível I ou superior);
- d) Certificação CompTIA Security+;
- e) Ou certificações avaliadas como equivalentes pela equipe técnica da FCP;

12.6. O profissional com o perfil de Analista de Banco de Dados (DBA), deverá possuir:

- a) Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação, preferencialmente ininterruptos, em atividades de suporte, implantação e administração de soluções de bancos de dados corporativos;
- b) Certificação Oracle Certified Professional, MySQL 5.7 Database Administrator;
- c) Certificação MCSA - Microsoft Certified Solutions Associate (SQL Server 2012 ou superior);
- d) Ou certificações avaliadas como equivalentes pela equipe técnica da FCP;

12.7. O profissional com o perfil de Analista de Suporte Técnico, deverá possuir:

- a) Experiência mínima de 3 (três) anos de atuação, preferencialmente ininterruptos, em atividades de implantação e manutenção de hardware e software básicos, de apoio e automação de escritório, controle de acesso à recursos computacionais, documentação de rotinas, acompanhamento do desempenho dos recursos técnicos instalados e suporte à usuários em ambientes corporativos;
- b) Certificação MCSA – Microsoft Certified Solutions Associate (Windows 10);
- c) Ou certificações avaliadas como equivalentes pela equipe técnica da FCP;

12.8. O profissional que exercerá o papel de Gerente Técnico, poderá acumular tal função, à critério da CONTRATADA, com os demais perfis listados acima (com exceção do perfil Analista de Suporte Técnico), devendo possuir:

- a) Experiência mínima de 4 (quatro) anos de atuação, preferencialmente ininterruptos, em atividades de gestão de datacenter corporativo, planejamento, gestão e elaboração de projetos de infraestrutura de redes, governança de TI, planejamento, gestão e elaboração de processos de tecnologia da informação, análise de cenários e identificação de oportunidades para aplicação de novas tecnologias de Datacenter, elaboração de estratégias e procedimentos de contingência, visando a segurança no nível de dados, acessos e auditoria de sistemas, elaboração de estratégias de continuidade dos serviços de tecnologia da informação e coordenação do trabalho de equipes em um ambiente corporativo;
- b) Certificação COBIT 5 Foundation;
- c) Certificação ITIL Foundation v3;
- d) Certificação CompTIA Network+;
- e) Ou certificações avaliadas como equivalentes pela equipe técnica da FCP;

12.9. Para todos os profissionais será exigido declaração de experiência profissional em sua área de atuação, expedida por uma ou mais pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem a atuação e execução de atividades semelhantes aos serviços previstos neste TR.

13. REQUISITOS SALARIAIS DOS PERFIS PROFISSIONAIS

13.1. A remuneração para cada perfil profissional a ser disponibilizado pela CONTRATADA, deverá observar a média salarial de mercado, sendo este critério, um dos fatores de avaliação e julgamento das propostas. Para isto, foi conduzida pesquisa salarial, contida no documento SEI [0079500](#), que será utilizada como fator de balização das mesmas, de acordo com a média geral produzida.

13.2. Para cada perfil profissional disponibilizado, o regime de contratação a ser adotado deverá ser baseado na Consolidação das Leis do Trabalho – CLT.

13.3. Pretende-se com esta recomendação a previsão de continuidade dos serviços por profissionais com altos níveis de qualificação e experiência, afastamento da alta rotatividade de pessoal, típica na prestação de serviços desta natureza e reduzir significativamente valores de lances a qualquer custo, que obrigam a empresa vencedora a reduzir proporcionalmente a remuneração dos profissionais alocados para a prestação dos serviços, prejudicando a qualidade dos mesmos.

13.4. Cabe ressaltar que a vantajosidade determinada no artigo 3º da Lei 8.666 não se resume à uma hermenêutica desprovida, que espelha basicamente a busca por contratação que seja economicamente mais vantajosa de acordo com fatores puramente econômicos, pelo contrário, pois se assim o fosse, o único critério para selecionar as licitantes seria o valor de suas propostas. Todavia, a regência do princípio se estende aos aspectos que sustentam com segurança a execução do contrato. Vejamos abaixo, diversas decisões proferidas pelo Tribunal de Contas da União que corroboram o assunto:

ACÓRDÃO TCU Nº 744/2010 - PLENÁRIO

"[...] não se pode esquecer que a proposta mais vantajosa não é a de menor valor, mas a que melhor atende ao interesse da administração que, no caso, está diretamente ligado a segurança de que a empresa contratada terá condição de executar o contrato e de arcar com todos os encargos trabalhistas e sociais dele decorrentes. [...]"

ACÓRDÃO TCU Nº 614/2008 - PLENÁRIO

"[...] A dinâmica da economia capitalista induz as empresas a objetivarem constante aumento nos seus lucros. O que se verifica com as licitantes prestadoras de serviços terceirizados, portanto, é que, tendenciosamente, buscam majorar seus ganhos por meio da diminuição nos valores da remuneração de seus empregados, que constituem o mais relevante custo desse tipo de contrato.

Ao contratar empresas que remuneram mal seus empregados, a Administração Pública corre o risco de que os profissionais terceirizados não possuam experiência e qualificação suficientes para prestar serviços com o nível de qualidade adequado.

Importante ressaltar que a gradação dos salários praticados no mercado está associada à experiência acumulada e à qualificação adquirida no desempenho da atividade laboral. Assim, o que se verifica é que profissionais que se prestam a receber salário inferior à média da área em que atuam, em geral, têm pouca experiência e baixa especialização.

Nesse contexto, cumpre ao órgão licitante definir o perfil do profissional prestador de serviços. Se há necessidade de se garantir o emprego de mão-de-obra capacitada, o estabelecimento de uma política de remuneração mínima pode ser uma solução.

Acrescente-se que estudos de aproveitamento de mão-de-obra têm detectado que o descontentamento do profissional com sua remuneração repercute em baixa eficiência e pouca produtividade. Nesse sentido, a visão gerencial de administração que vem sendo implementada no serviço público desde o início da década de noventa não comporta a desvalorização do empregado prestador de serviços que pode ocasionar ineficiência, contratação de pessoas sem a qualificação necessária e a indesejável rotatividade de mão-de-obra (o turnover).

O intuito de obter a contratação mais barata para a Administração Pública não deve prevalecer a qualquer custo, ou, ainda, a terceirização de mão-de-obra no setor público não deve estar associada à utilização de trabalhadores mal remunerados.

Em consonância com o processo de valorização dos servidores públicos que vem ocorrendo no âmbito da Administração Pública Federal, a trinômia qualidade da mão-de-obra, alta produtividade e boa remuneração deve ser observado também para os trabalhadores terceirizados, aos quais deve ser garantida uma remuneração mínima, condizente com as atribuições que lhe são impostas. [...]" (grifo nosso)

13.5. Cabe ressaltar que a análise do salário oferecido na proposta não constitui fixação de piso salarial, mas tão somente a análise técnica dos preços praticados no mercado. Ainda, de acordo com Acórdão TCU n° 189/2011:

"[...] observo, por último, que não está se propondo a desconsideração da vedação ao estabelecimento de preço mínimo imposta pelo art. 40 da Lei n° 8.666/1993 que, aliás, constitui notável avanço em relação ao regime do antigo Decreto-lei n° 2.300/1986. Trata-se aqui de uma situação específica, em que o estabelecimento de piso salarial visa preservar a dignidade do trabalho, criar condições propícias à eficiente realização do serviço e não implica benefícios diretos à empresa contratada (mas sim aos trabalhadores), nem cria obstáculos à competição ou tem a capacidade de determinar o preço final da contratação [...]" (grifo nosso).

13.6. Ainda, de acordo com a Redação dada pela Lei n° 8.883, de 1994, temos que:

"[...] II - propostas com valor global superior ao limite estabelecido ou com preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham a ser demonstrada sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do contrato, condições estas necessariamente especificadas no ato convocatório da licitação. [...]" (grifo nosso)

13.7. Logo, a vantajosidade envolve um conjunto de elementos que deverão estar previstos no edital da licitação e criteriosamente observados pela Administração no momento da seleção da proposta, traduzindo-se numa verdadeira avaliação do custo-benefício de cada uma delas, e não apenas no seu valor - puro e simples.

14. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

14.1. O termo "transferência de conhecimento" refere-se ao processo em que a CONTRATADA, quando da execução de ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua no ambiente ou do repasse do contrato, transmitirá exclusivamente aos servidores e/ou a equipe técnica da FCP, por ela indicados, os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam as soluções adotadas (principalmente no que tange às ferramentas ITSM e de monitoramento implantadas), contendo os CDs, manuais, arquivos e guias de instalação, documentos homologados pelo fabricante, licenças, materiais de treinamento, entre outros, necessários ao perfeito funcionamento destas soluções, além dos problemas vivenciados durante a execução contratual, possibilitando, em situações futuras, a participação direta destes profissionais nas soluções adotadas, não se confundindo com atualização tecnológica que é aplicável à equipe da CONTRATADA.

14.2. A CONTRATADA será responsável por disponibilizar todas as condições para a transferência de conhecimento aos servidores da DTI, cabendo à FCP demandar o repasse, de forma a minimizar os possíveis impactos de quebra de continuidade dos serviços contratados.

14.3. As orientações e procedimentos para transferência de conhecimento estão descritos no **ANEXO III - MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE DE TIC** deste TR.

15. PLANO DE INSERÇÃO DA CONTRATADA

15.1. Conceitua-se "Plano de Inserção" como sendo processo onde a FCP repassa à CONTRATADA informações e atividades, conforme os padrões de execução até então realizados, para que não haja quebra de continuidade dos serviços e, a partir dos quais a CONTRATADA assume o início da execução dos serviços e passa a ser responsável pelos resultados obtidos, ressalvados os ajustes de níveis mínimos de serviço.

15.2. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de inserção da CONTRATADA, período de tempo reservado para que a CONTRATADA realize as seguintes atividades:

- a) Conhecer, analisar e entender o ambiente computacional e sua dinâmica atual, procedimentos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas, dentre outros que deverão ser considerados na execução contratual;*
- b) Propor e adequar, no que couber, a infraestrutura física e lógica;*
- c) Indicar seu preposto e substituto, até o 5º dia útil após o início da vigência do contrato;*

d) *Apresentar a equipe de operação devidamente capacitada, incluindo o gerente técnico;*

e) *Instalar e configurar a Solução Integrada de Gerenciamento e Monitoramento de TI, composta minimamente por: Módulo ITSM, para atender o gerenciamento de incidentes, requisições de serviço, configuração, mudança; Módulo de Monitoramento, para atender ao gerenciamento de eventos e monitoramento de serviços e IC's; e Módulo de Inventário de IC's, para complementar funcionalidades de gerenciamento de configuração e realizar a apuração periódica dos IC 's presentes no ambiente de TIC da FCP;*

f) *Implantar processos de atendimento, em conformidade com o disposto neste TR;*

g) *Definir as rotinas de serviços, entre outras atividades necessárias à execução do objeto, durante o qual os níveis de serviços acordados serão ajustados, em comum acordo entre a FCP e a CONTRATADA;*

15.3. Durante o período de inserção, a CONTRATADA deverá manter quantitativa e qualitativamente, a equipe suficiente para executar as atividades de central de serviços, dos serviços de manutenção da saúde operacional e de melhoria contínua no ambiente de TIC, respeitando os quantitativos mínimos descritos no item "**RECURSOS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DO CONTRATO**". Eventualmente, para atendimento dos requisitos solicitados aos profissionais da CONTRATADA, listados na seção "**DOS PERFIS E REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS DA CONTRATADA**", poderá ser negociado prazo para adequação dos profissionais, durante o período de inserção da CONTRATADA, dado à complexidade dos mesmos.

15.4. O Plano de Inserção deve ser elaborado pela CONTRATADA, e entregue à FCP para validação até o 10º dia útil após o início da execução dos serviços contratados, contemplando as seguintes premissas/atividades para o prazo de 90 dias:

a) *Validação ou atualização, se necessário, do Catálogo de Serviços da FCP, prévio à sua configuração na solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI, módulo ITSM, da CONTRATADA;*

b) *Validação ou atualização dos Níveis Mínimos de Serviço, considerando as especificidades do ambiente computacional da FCP, prévio à sua configuração na solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI, módulo ITSM, da CONTRATADA;*

c) *Cronograma de mapeamento e registro dos seguintes itens: situação do licenciamento de software e a preparação da biblioteca (repositório) de software; e dos IC's e seus relacionamentos (ambiente central e camada cliente);*

- d) O prazo para que a solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI, módulo ITSM, esteja instalada e em condições para registrar, classificar e fechar chamados;
- e) O processo de implantação da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI, módulo ITSM, da CONTRATADA e a adequação da mesma; incluindo os Gerenciamentos de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Níveis de Serviço, áreas de atendimento, categorias e demais informações constantes no Catálogo de Serviços;
- f) Formalização de um Gerente Técnico para implantação dos serviços;
- g) Definição do modelo de registro dos ativos de configuração (IC's) para formação do CMDB;
- h) Definição do modelo de gerenciamento do conhecimento (formação da base de conhecimento) a ser adotado;
- i) Treinamento dos servidores da FCP nas funcionalidades de gestão e auditoria das ferramentas de monitoramento e gestão de serviços de TI (ITSM) para efeito de acompanhamento, aferição e fiscalização dos serviços;
- j) Plano para início dos atendimentos dos chamados de suporte técnico aos usuários da FCP;
- k) Plano para início dos serviços de manutenção da saúde operacional;
- l) Plano para inserção do módulo de monitoramento e gerência de eventos da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI; capacitação da equipe interna da CONTRATADA na utilização do módulo de ITSM;
- m) Entrega dos manuais de procedimentos para abertura de chamados na Central de Serviços, para disseminação aos usuários da FCP;

15.5. Ao fim do período estabelecido para o Plano de Inserção da CONTRATADA, objetiva-se que as seguintes premissas estejam atendidas:

- a) Solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI completamente funcional;
- b) IC's camada cliente 100% mapeados e inseridos no módulo de ITSM;
- c) Regras de níveis de serviço 100% implementadas e funcionais; módulo ITSM configurado para registro de chamados via WEB; catálogo de serviços adequado ao módulo de ITSM;
- d) Base de conhecimento disponível para uso no módulo de ITSM;
- e) Solução de monitoramento implantada;

f) Treinamento realizado no módulo de ITSM para servidores do órgão, para fins de auditoria, acompanhamento, aferição e fiscalização dos Infraestrutura da Central de Serviços deverá estar 100% concluída;

15.6. Entregar relatório final do processo do Período de Inserção, juntamente com o Termo de Aceite da absorção dos serviços da FCP.

15.7. A remuneração durante o período de inserção será mensal, composta exclusivamente pelo somatório das: quantidade de USTI's destinadas à MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL, não sendo previstas quaisquer remunerações adicionais para este período.

15.8. Durante o período de inserção da CONTRATADA, projetos de melhoria contínua serão evitados, devido ao baixo grau de conhecimento da CONTRATADA do ambiente operacional da FCP, resguardando-se este período para a realização dos ajustes necessários da ferramenta ITSM e de monitoramento que serão disponibilizados, bem como a implantação e documentação dos processos e atividades previstas neste TR que são de cunho obrigatório e não devem acarretar em custos adicionais à CONTRATANTE.

15.9. O dimensionamento da equipe disponibilizada para execução dos serviços presenciais e remotos é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, respeitando os quantitativos mínimos descritos no item "**RECURSOS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DO CONTRATO**".

15.10. Por se tratar de um período de adequação e estabilização na execução dos serviços, durante o período de inserção a CONTRATADA será isenta da aplicação de glosas oriundas do descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço;

16. DA PROPOSTA COMERCIAL

16.1. A proposta de preço correspondente ao valor do lance vencedor, deverá observar o seguinte:

- a) Ser emitida em 1 (uma) via, rubricada e assinada, por representante legal da licitante, onde deve constar o número de páginas da proposta;*
- b) O valor unitário e total das USTI's e o valor global, não constar quaisquer descontos, cotações, proposições não previstas em Edital;*
- c) Conter o prazo de validade da proposta, não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua emissão;*
- d) Declaração expressa de estarem inclusos nos preços cotados todos os impostos, taxas, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e/ou indiretas referentes a Contratação;*
- e) Especificar a razão social, o CNPJ, colocando o número do Edital de licitação, dia e hora de abertura, endereço completo, o número do telefone, etc., bem como o número de sua conta corrente, o nome e código do Banco e a respectiva Agência para efeito de pagamentos dos serviços;*

f) Especificar a qualificação do representante autorizado a firmar o Contrato, detalhando nome completo, CPF, Carteira de Identidade, Estado Civil, Nacionalidade e Profissão, bem como o instrumento que lhe outorga poderes para firmar o referido contrato;

g) Declaração expressa de que toaram conhecimento dos recursos tecnológicos do ambiente computacional da FCP para composição dos custos na proposta;

16.2. Em atendimento às orientações dos órgãos de controle no sentido de que se adotem medidas de gerenciamento de risco da contratação, ao mesmo tempo em que seja privilegiada a competitividade do certame licitatório, a critério do Pregoeiro, para análise de exequibilidade e razoabilidade da proposta, poderá ser exigido detalhamento de todos os custos que compõem a proposta comercial ofertada pela licitante vencedora na fase de lances, hipótese em que o pedido de detalhamento e composição de custos não deve ser confundida com a adoção de modelo por contratação direta ou indireta de pessoas.

16.3. A proposta apresentada, em nenhuma hipótese, poderá ser alterada, quanto ao seu mérito, quanto ao preço, prazo ou qualquer condição que importe em modificação dos seus termos originais, nem serão permitidos quaisquer adendos, acréscimos ou esclarecimentos à documentação e às propostas, exceto a promoção de diligências consideradas necessárias pela comissão de licitação para esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório.

16.4. O modelo de proposta comercial para este TR é apresentado em seu **ANEXO X - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**.

17. DA COMPROVAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

17.1. Para comprovação da qualificação técnica deverão ser apresentados os seguintes documentos acompanhados dos respectivos contratos e editais:

17.1.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, pelo período mínimo de 12 (doze) meses, conforme exigências abaixo relacionadas e artefatos indicados:

a) Comprovação de execução de serviços técnicos especializados aplicáveis à administração, planejamento, gerenciamento, operação, monitoração e suporte de primeiro, segundo e terceiro nível (incluindo: instalação e configuração de componentes de hardware e software; análise e solução de incidentes e problemas; análise de capacidade; monitoramento e administração de IC's; e estudo, proposição, implementação e acompanhamento de novas soluções, execução de mudanças em

ambientes) de infraestrutura de tecnologia da informação, compatível com as características qualitativas e quantitativas mínimas obrigatórias abaixo descritas:

b) Ambiente de armazenamento e rede de dados SAN - Storage Area Network (Rede de Armazenamento de Dados), composta por hardware de armazenamento de dados suportando minimamente um total de 30 (trinta) Terabytes, e solução de backup (Tape Library) com tecnologia LTO-4 ou superior e capacidade mínima de até 10 fitas;

c) Redes físicas e endereçamento IP - planejamento, atualização, criação, desenho, implantação, administração e manutenção de redes e serviços TCP/IP - incluindo implementações em IPv6 que comprove minimamente o envolvimento dos seguintes componentes, serviços e soluções: Desenho de infraestrutura para redes IPV6, configuração de endereçamentos 128 bits para alcance global, otimização de entrega de pacotes com formato de cabeçalho simplificado, IPSec nativo, comunicação fim a fim, autonomous system com load sharing, bloco de endereçamento próprio, roteamento entre redes físicas e virtuais (VLAN's), implementação de IPSec para redes IPv6 em plataformas Linux (CentOS e RedHat) e Microsoft Windows versões 2008 ou superior, configuração de serviço DHCP e escopos DHCP6, IPV6 em dupla pilha, configuração de switches core considerando o uso de IPV6;

d) Ambiente de rede corporativa implementada para suportar, minimamente, 400 (quatrocentos) estações de trabalho, do tipo "desktop", "notebook" e "tablets", executando sistema operacional Microsoft Windows, versões 7 e 10, ou superior, conectadas em rede Microsoft suportada por serviço de diretório composto por 1 (um) domínio, implementado sob a tecnologia Microsoft Active Directory (AD), baseado em servidores de AD Windows Server 2012, ou versão superior, com pelo menos 200 (duzentos) objetos do tipo "usuários" no domínio e utilizando solução de correio eletrônico baseadas em servidor Exchange 2016 ou superior, implementadas em alta disponibilidade (cluster), suportando pelo menos 140 (cento e quarenta) caixas postais;

e) Sistemas de proxy baseados em NGINX ou HAProxy;

f) Soluções de segurança da informação para proteção de rede (Firewall) Pfsense;

g) Solução para monitoramento de ativos de redes, links de rede e servidores corporativos suportado pela plataforma Zabbix, através da instalação e configuração de agentes para plataformas Linux e Windows, incluindo a configuração de alertas de forma integrada com escalonamento por e-mail e SMS com a disponibilização de painéis, mapas ou dashboards de monitoramento para visualização do estado atual do ambiente e problemas.

h) Plataforma de bancos de dados, suportando e executando, no mínimo, as plataformas abaixo:

I - Oracle Database Enterprise Edition 11, ou superior;

II- Postgre SQL;

III - MySQL;

IV - MS SQL Server 2016 Express;

17.1.2. Comprovar experiência na implantação, operação, manutenção e gerenciamento de Central de Serviços (Service Desk) para atendimento de primeiro e segundo níveis de suporte técnico de forma presencial e remota, seguindo políticas de segurança da informação e de níveis de serviço contratados, com base em melhores práticas do mercado através de processos de Gerenciamento de Serviços de TI aderentes a metodologia ITIL para gestão de requisições de serviços, incidentes, problemas, configuração, mudanças e liberação, incluindo ainda, a criação, automação de configurações e atualização de catálogo de serviços utilizando ferramenta de código aberto (Open Source), com volume médio mensal no mínimo de 800 (oitocentos) chamados, abrangendo ambiente com pelo menos 120 (cento e vinte) usuários.

17.1.3. Comprovar experiência na implantação, configuração, planejamento, de solução para gerenciamento, orquestração e provisionamento automático de máquinas virtuais implementada e gerenciada pelas soluções de código aberto (Open Source) Neutron ou Foreman ou Puppet para suportar a provisão automatizada de servidores virtuais com sistemas operacionais nas plataformas Microsoft Windows, Debian, Ubuntu, RedHat e CentOS, integrando ainda, ambientes de armazenamento de dados que suportam storages; com capacidade para gerenciamento de containers (Dockers), integração com ferramenta ITSM para abertura automática de chamados de forma monitorada por implementação Zabbix para ambiente composto por pelo menos 15 (quinze) servidores virtualizados e no mínimo 5 hosts principais e integração de plataformas de virtualização VMWare ESXi v6, Citrix e Microsoft Hyper-V 2008 ou superior.

17.1.4. Comprovação de experiência na execução de serviços caracterizados como projetos, bem como a gestão de projetos, executados e geridos sob a Metodologia de Gestão de Projetos proposta pela Secretaria de Administração de Recursos de Informação e Informática (MGP-SISP), da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - SLTI, ou semelhante, em infraestrutura de TI com pelo menos 50 (cinquenta) servidores, entre físicos e virtuais, incluindo (mas não se limitando) as atividades abaixo relacionadas:

- a) Planejamento, desenho, implantação, atualização, migração e implementação de plataformas de serviços de diretório, suportadas pelo produto MS Active Directory para versões 2008 ou superiores;
- b) Planejamento, desenho, implantação, atualização, migração e implementação de soluções para ambientes de produção em alta disponibilidade para sistemas de informação;
- c) Planejamento, desenho, implantação, atualização, migração e implementação para servidores de arquivos corporativos suportados pela plataforma Microsoft utilizando

protocolo CIFS de forma integrada a ambientes de áreas de armazenamento em rede (SAN - Storage Area Networks);

d) **OBSERVAÇÃO:** Para a comprovação deste item, além dos atestados ou declarações de capacidade técnica, deverão ser apresentados ainda os artefatos resultantes dos projetos executados, devidamente assinados por pessoa jurídica de direito público ou privado, exigindo-se minimamente os artefatos relacionados a seguir (ou semelhantes):

ARTEFATOS	DESCRIÇÃO
TAP	Termo de Abertura de Projeto
PGP	Plano de Gerenciamento de Projeto
RAP	Relatório de Acompanhamento de Projeto
FSM	Formulário de Solicitação de Mudanças
TRPS	Termo de Recebimento de Produto/Serviço
TEP	Termo de Encerramento de Projeto

17.1.5. Comprovação de experiência na execução de implantação de contratos baseados em entrega de serviços, contabilizados em unidades de serviço, devendo ser comprovada a experiência nas atividades de:

- a) Análise técnica de base de dados histórica de atendimentos efetuados, com a geração de relatórios para subsidiar o desenvolvimento e a implantação de processos de serviços de sustentação e melhoria de infraestrutura de TI;
- b) Modelagem, implantação e manutenção de catálogos de serviços baseado na interpretação de base de dados história de atendimentos e necessidades de TIC alinhadas ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) e necessidades negociais alinhadas ao Planejamento Estratégico do Órgão;
- c) Modelagem, implantação e manutenção de Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (CMDB – Configuration Management Database) dos recursos computacionais, físicos e lógicos, constantes da infraestrutura de TI do Órgão;
- d) Modelagem, implantação e manutenção de processos para o tratamento de solicitações de serviços e gerenciamento de incidentes, problemas e mudanças baseados às melhores práticas de mercado, consonantes com a framework ITIL V3, compatível com o modelo baseado em entrega de serviços;

18. DA VISTORIA TÉCNICA

18.1. As licitantes poderão realizar vistoria técnica nas instalações da Fundação Cultural Palmares, em Brasília-DF, com o objetivo de se inteirar das condições e grau de dificuldade existentes no ambiente computacional da FCP.

18.2. A vistoria deverá ser agendada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas à sua realização e poderá ocorrer até 48 (quarenta e oito) horas antes da data e horário estabelecidos para a abertura da sessão pública do pregão.

18.3. O agendamento prévio da vistoria deverá ser realizado junto à Comissão de Licitação da Coordenação de Logística da Fundação Cultural Palmares.

18.4. A vistoria será acompanhada pelo pregoeiro e por técnicos da Divisão de Tecnologia da Informação - DTI, que visarão a declaração comprobatória da vistoria efetuada.

18.5. A vistoria técnica tem objetivo de expor integralmente aos licitantes, as reais condições em que serão executados os serviços, com destaque para as disponibilidades e limitações das instalações, do ambiente computacional físico e lógico, da infraestrutura, conectividade, fluxos e processos de trabalho etc., sobre os quais a inobservância poderá acarretar sérias distorções operacionais ou mesmo na formação do preço.

18.6. A vistoria técnica possui caráter facultativo, porém, constitui fator relevante para o dimensionamento, da proposta comercial, assegurando a convicção sobre o preço ofertado e, conseqüentemente, uma medida garantidora de redução dos riscos da contratação e da futura gestão contratual. Caso a licitante não realize o agendamento para a vistoria técnica o **ANEXO XI – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA FCP**, poderá ser utilizado como referência para o dimensionamento da proposta.

18.7. À luz do que descreve a legislação vigente o ato de vistoria deve ser empregado quando fatores físicos, de ambiente, sociais ou outros impedirem a precisão na amplitude dos serviços a serem contratados, conforme previsto no artigo 15 da IN nº. 02 de 30 de abril de 2008 da SLTI/MPOG.

19. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

19.1. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, para o exercício de 2019, a cargo da Fundação Cultural Palmares/Ministério da Cidadania, cujo Programa de Trabalho e Elemento de Despesa específicos constarão da respectiva Nota de Empenho.

19.2. A despesa para esta contratação correrá à conta dos recursos financeiros aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias do exercício em que se der a contratação.

19.3. Para cobrir eventuais despesas dos exercícios subsequentes, serão emitidas Notas de Empenhos, à conta de dotação orçamentária prevista para atender demandas da mesma natureza.

20. ESTIMATIVA DE IMPACTO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ESTIMATIVA DE IMPACTO ECONÔMICO-FINANCEIRO		
EXERCÍCIO	PERÍODO	CUSTO ESTIMADO PARA O PERÍODO
2019	01/04/2019 à 31/12/2019	R\$ 1.684.133,95
2020	01/01/2020 à 31/12/2020	R\$ 2.245.511,94
2021	01/01/2021 à 31/12/2021	R\$ 2.245.511,94
2022	01/01/2022 à 31/12/2022	R\$ 2.245.511,94
2023	01/01/2023 à 31/12/2023	R\$ 2.245.511,94
IMPACTO ESTIMADO		R\$ 10.666.101,70

21. DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

21.1. O Contrato deverá ter vigência de 12 (doze) meses, iniciando-se na data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosos para a Administração, em conformidade com o disposto no Art. 57, inciso II da lei ne. 8.666/1993.

22. DO REAJUSTE DO CONTRATO

22.1. Será admitido o reajuste de preços do objeto do Contrato, adotando-se o ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação) como índice de referência, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data de apresentação da proposta, para o primeiro reajuste, ou da data do último reajuste, para os subsequentes.

22.2. O pedido de reajuste pela CONTRATADA deverá ocorrer no prazo de 30 (trinta) dias antes do término da vigência deste Contrato, e será formalizado por apostilamento, nos termos do artigo 65, § 82 da Lei nº 8.666/93, salvo se coincidente com termo aditivo para prorrogação de vigência ou outra alteração contratual.

22.3. Caberá à CONTRATADA efetuar os cálculos de cada reajustamento e submetê-lo à análise da equipe de fiscalização do Contrato, podendo a FCP realizar diligências para conferir a variação dos custos.

22.4. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

22.5. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento do contrato.

23. PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

23.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da FCP ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços descritos neste TR.

23.2. A CONTRATADA deverá exigir, formalmente de seus empregados, compromisso de atendimento aos regulamentos de propriedade, sigilo, confidencialidade, segurança das informações e de disciplina funcional que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, antes de autorizá-los a ingressar na execução dos serviços contratados.

23.3. A CONTRATADA deve promover o afastamento imediato, após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos profissionais que, comprovadamente, coloquem em risco as condições de preservação da propriedade, do sigilo e segurança das Informações a que tiver acesso.

23.4. É vedado à CONTRATADA veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da FCP.

23.5. A CONTRATADA deve 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 FCP.

23.6. O conteúdo das informações transitadas dentro do ambiente da FCP não é de responsabilidade da CONTRATADA, no que diz respeito a sigilo e propriedade das informações transmitidas, mas, caberá a CONTRATADA zelar para a sua preservação.

23.7. É vedado à CONTRATADA efetuar, sob qualquer motivação ou pretexto, a transferência de responsabilidades para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e escrita da FCP.

23.8. A CONTRATADA reconhece o direito patrimonial e a propriedade intelectual da FCP, em caráter definitivo, sobre as informações registradas e resultados produzidos em consequência dessa contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na intranet e internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica que foram objeto de remuneração própria e específica para este fim, assim, como a FCP reconhece os mesmos direitos da CONTRATADA sobre os resultados e artefatos que tratam da otimização, racionalização, aumento de produtividade nos métodos e processos de execução e que não foram objeto de remuneração da FCP.

23.9. A CONTRATADA, no ato da assunção dos serviços, deverá apresentar Termo de Compromisso e Confidencialidade da empresa e de seus empregados, para que possam atuar na execução contratual, de acordo como **ANEXO IX - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES**.

24. LOCAIS DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

24.1. Os serviços serão executados na sede da Fundação Cultural Palmares situada no Setor Comercial Sul, Quadra 02, Bloco "C", Nº 256, Edifício Toufic, CEP: 70302-000 - Brasília/DF, <http://www.palmares.gov.br>.

24.2. Eventualmente, caso demandado pela CONTRATANTE, sem ônus adicionais, poderá ocorrer atendimento presencial ou remoto nas representações regionais listadas a seguir:

I - Rua do Livramento, nº. 148, Edifício Walmap, salas 711 e 712 - Centro – Maceió/AL;

II - Rua Ignácio Acioly, nº. 6, Pelourinho – Salvador/BA;

III - Rua das Hortas, nº. 223 - Centro - São Luís/MA;

IV- Rua da Imprensa, nº. 16, sala 716 - Centro - Rio de Janeiro/RJ;

V - Alameda Nothmann, nº. 1058 - Campos Elíseos - São Paulo/SP

VI - Rua André Puente, nº 441, sala 604 - Bairro Independência - Porto Alegre/RS;

VII – Estrada do Matadouro, 15025, Parque Memorial Quilombo dos Palmares – Serra da Barriga – União dos Palmares/AL;

24.3. Importa destacar que é estimado, mas não restringindo, um total de 7 (sete) viagens, de forma global, durante o período de execução do contrato, para os destinos elencados acima, caso a CONTRATANTE julgue necessário.

24.4. Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convir.

25. SERVIÇOS E HORÁRIO DE EXECUÇÃO

25.1. Os serviços deverão ser entregues conforme tabela “Horário de Execução dos Serviços” indicados abaixo:

TIPOS DE SERVIÇOS	HORÁRIOS	PERÍODOS REQUERIDOS						
		SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
Serviços de Manutenção da Saúde Operacional								
1.1 Central de Serviços (excluídos os feriados)	07h30 – 19h	X	X	X	X	X		
1.2 Sustentação	07h30 – 19h	X	X	X	X	X		
1.3 Monitoramento	24 horas	X	X	X	X	X	X	X
1.4 Manutenção Programada	07h30 – 19h	X	X	X	X	X		
1.5 Manutenção Emergencial	24 horas	X	X	X	X	X	X	X
2. Melhoria Contínua no ambiente de TIC	07h30 – 19h	X	X	X	X	X		

25.2. O expediente na FCP é de segunda a sexta-feira, das 7:30 horas às 19:00 horas.

25.3. Central de Serviços: concentra todos os chamados e funciona como ponto único de contato com os usuários, recebendo todas as demandas e distribuindo para as unidades técnicas que compõem a Central de Serviços, e ainda registrando todos os chamados para o pleno controle e gerenciamento dos serviços demandados;

25.4. O atendimento da Central de Serviços fora do horário comercial da FCP não será realizado por chamada telefônica. Fora desse horário a CONTRATADA deverá possibilitar a abertura de chamados por um portal de atendimento implementado no módulo ITSM da solução integradas de gerenciamento e monitoramento de TI, com a continuação do

chamado ocorrendo no próximo horário útil, conforme previsto na tabela "Horário de Execução dos Serviços".

25.5. **Manutenção da Saúde Operacional:** Representa os serviços de sustentação e monitoramento da infraestrutura de TIC da FCP, incluindo a execução das atividades de rotinas para a sustentação, acompanhamento, administração e execução dos processos, rotinas e iniciativas necessárias para manterem funcionamento os recursos corporativos de TIC;

25.6. Para os casos de indisponibilidades dos IC's essenciais à infraestrutura de TI, bem como dos serviços disponibilizados sobre essa infraestrutura, fora do horário comercial da FCP, a CONTRATADA deverá disponibilizar telefone 0800 para o acionamento da equipe de plantão dará tratamento ao evento.

26.7. Cabe a CONTRATADA definir o modo operacional do atendimento dos Serviços de Manutenção da Saúde Operacional.

25.8. **Manutenção Programada:** atividades planejadas e aprovadas previamente que avaliados os riscos de disponibilidade e impacto ao ambiente produtivo serão realizadas preferencialmente dentro do horário comercial, podendo ocorrer fora desse horário, nas situações em que a manutenção impactar os negócios do órgão.

25.9. **Manutenção Emergencial:** atividades que requerem intervenção imediata, por requerimento da manutenção do ambiente produtivo ou necessidade premente de atendimento podendo ser requerida a qualquer tempo ou horário, útil ou não útil, diferentemente da manutenção programada que tem dias e horários previamente determinados para sua execução.

25.10. **Melhoria contínua no ambiente de TIC:** aqueles tratados no item "Melhoria contínua no ambiente de TIC" deste TR e no item "Melhoria contínua no ambiente de TIC" do ***ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS.***

26. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

26.1. O pagamento será efetuado mensalmente, até 10 (dez) dias, após a apresentação da nota fiscal de serviços, devidamente atestada, com base no Relatório de emissão das ordens de serviços, conforme descrito no **ANEXO V - MODELO DE GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS.**

26.2. Previamente a cada pagamento será realizada consulta "ON-LINE" ao SICAF, relativamente à situação da empresa contratada, devendo o seu resultado ser juntado aos autos do processo.

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

$$EM = I \times N \times VP, \text{ sendo:}$$

EM = Encargos moratórios

I = índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado: $1 = (TX)$

$I = (6/100)/365$	$I = 0,00016438$ TX = Percentual da taxa anual = 6%
-------------------	--

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

VP = Valor da parcela a ser paga

27. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

27.1. Supervisionar e fiscalizar a prestação dos serviços podendo sustar, recusar, solicitar fazer ou desfazer quaisquer serviços que não esteja de acordo com as condições e exigências estabelecidas neste TR e/ou ordem de serviço, por representante da Administração especialmente designado que atestará as notas fiscais para fins de pagamento, comprovando que o fornecimento dos serviços foi realizado com perfeição.

27.2. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, conforme o disposto no art. 30 da IN nº 04/2014.

27.3. Encaminhar formalmente a demanda, preferencial mente por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no TR.

27.4. Permitir, sob supervisão, que o pessoal técnico da empresa CONTRATADA tenha acesso às dependências da FCP, onde os serviços serão executados, quando necessário, respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações.

27.5. Disponibilizar condições de tempo dos gestores e servidores, documentação, manuais, normas e informações à CONTRATADA para evolução e aprofundamento na elaboração do Plano de Inserção e Transição.

27.6. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados pela CONTRATADA fora das especificações deste TR.

27.7. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do serviço, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

27.8. Aplicará CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando se tratar de contrato oriundo de Ata de Registro de Preços.

27.9. Receber, analisar e validar os serviços entregues.

27.10. Efetivar os pagamentos devidos a CONTRATADA em dia, conforme as condições contratuais.

27.11. Fornecer os recursos necessários quando os serviços forem executados presencial mente.

27.12. Manter seu parque atualizado e em constante processo de melhoria contínua com o objetivo de garantir excelência na prestação do serviço.

27.13. Avaliar os Relatórios de Ateste de Serviços os Relatórios de Níveis de Serviços executados pela CONTRATADA, observando o registro de USI's efetivamente utilizados.

27.14. Efetuar o pagamento no prazo legal, no domicílio bancário informado pela CONTRATADA.

27.15. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento da fatura da empresa CONTRATADA dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato.

27.16. Fornecerá CONTRATADA, em tempo hábil, as informações e recursos necessários à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados pela FCP.

28. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

28.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à FCP, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

28.2. Indicar formalmente gerente técnico apto a gerenciar a equipe técnica da CONTRADA e atuar como seu representante técnico nas tratativas das demandas e serviços executados junto à FCP.

28.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, em consonância com este TR, inerentes à execução do objeto contratual.

28.4. Reparar quaisquer danos diretamente causados à FCP ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela FCP.

28.5. Garantirá Central de Serviços todo e qualquer recurso necessário de usabilidade, ergonomia e segurança previstos em lei.

28.6. Fornecer os equipamentos e Insumos necessários a execução dos serviços quando realizados em suas instalações, sem ônus adicionais.

28.7. Disponibilizar link de comunicação dedicado para interligação entre a FCP e a CONTRATADA.

28.8. Fornecer solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI, que inclua funcionalidades de gestão de Central de Serviços e monitoramento, provendo acesso em nível de usuário a todos os colaboradores da FCP, a serem definidos no plano de inserção.

28.9. Inserir em seu planejamento de trabalho o apoio à criação e manutenção evolutiva do Catálogo de Serviços - CS.

28.10. Manter, durante toda a vigência do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

28.11. Dada a natureza da contratação que exige disponibilidade permanente e qualificada em uma diversidade de tecnologias e recursos especializados, será admitida a subcontratação até o limite de 20% (vinte por cento) do quantitativo total de USTI's, podendo estar inclusos neste percentual as Microempresas - ME e Empresas de Pequeno Porte – EPP, vedada a cessão total ou parcial, além do limite previsto, do contrato. A fusão, cisão ou incorporação será admitida somente com o consentimento prévio e por escrito da FCP;

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

28.13. Acatar todas as exigências legais da FCP, sujeitando-se à sua ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.

28.14. Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução do objeto, bem como, prestar esclarecimentos que forem solicitados pela FCP.

28.15. Celebrar, com a FCP, no modelo do **ANEXO IX-TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES**, o qual se regerá pelas considerações, cláusulas e condições estabelecidas no referido Termo.

28.16. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução do Contrato e também às demais informações internas da FCP, a que a CONTRATADA tiver conhecimento, se comprometendo a assinar os Termos de Sigilo / responsabilidade / compromisso exigidos neste TR.

28.17. Preservar as informações, não divulgando nem permitindo a divulgação, sob qualquer hipótese, das informações a que venha a ter acesso em decorrência dos serviços realizados, sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal.

28.18. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela FCP sobre os serviços contratados e prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pela FCP, relacionados com a execução do contrato.

28.19. Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, desde que devidamente identificados com crachá indicando nome e função, e equipados com equipamentos de proteção individuais previstos pelas normas de higiene e segurança do trabalho.

28.20. Implementar rigorosa gerência de contrato em observância a todas as disposições constantes deste TR.

28.21. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante Termo Aditivo, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, no montante de até 25% (vinte e

cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, de acordo com os Parágrafos Primeiro e Segundo do Artigo 65 da Lei nº 8.666/93.

28.22. Informar os dados do responsável pela empresa que assinará o Contrato, e apresentar toda a documentação comprobatória de sua representatividade.

28.23. Avisar à FCP a respeito de quaisquer erros, incoerências ou divergências que possam ser levantadas nas especificações técnicas dos serviços, para que se tomem as devidas providências.

28.24. Manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente, promovendo a capacitação e participação em eventos de caráter técnico em consonância com as atribuições dos serviços prestados e futuras atualizações tecnológicas do ambiente de TIC da FCP, sem ônus adicionais, não podendo o Órgão sofrer descontinuidade de serviços durante as ocasiões de treinamento ou ausência de funcionários da CONTRATADA.

28.25. Providenciar a aquisição de uniformes, crachás funcionais e providenciar a aquisição e confecção das mídias de acordo com os padrões da FCP.

29. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

- a) *Não assinar a ata de registro de preços quando convocado dentro do prazo de validade da proposta ou não assinar o termo de contrato decorrente da ata de registro de preços;*
- b) *Apresentar documentação falsa;*
- c) *Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;*
- d) *Ensejar o retardamento da execução do objeto;*
- e) *Não manter a proposta;*
- f) *Cometer fraude fiscal;*
- g) *Comportar-se de modo inidôneo;*
- h) *Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.*

29.1.2. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- a) *Multa moratória de 0,5% (meio por cento) sobre o valor da parcela inadimplida, no caso de atraso injustificado até o limite de 10% (dez por cento);*
- b) *Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de rescisão contratual por inadimplência das obrigações;*

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

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

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

29.4. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

29.5. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

29.6. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no TR.

30. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

30.1. A Administração da FCP designará servidor ou comissão para acompanhamento e fiscalização do cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA.

30.2. O servidor ou a comissão especialmente designada anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com o descumprimento das obrigações assumidas, determinando o que for necessário à regularização de quaisquer falhas ou defeitos encontrados.

30.3. As providências que ultrapassarem a competência da fiscalização deverão ser solicitadas em tempo hábil aos seus superiores para adoção de medidas convenientes.

30.4. A fiscalização exercida pela FCP não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da CONTRATADA pela completa e perfeita execução das obrigações assumidas.

30.5. Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização deverão ser prestados dentro do prazo estabelecido pela mesma, sob pena de serem aplicadas as penalidades previstas no contrato.

30.6. O Modelo de Ordem de Serviço aplicável a presente Contratação e respectivo TR encontra-se descrito em seu **ANEXO V - MODELO DE GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**.

31. DA GARANTIA DO CONTRATO

31.1. A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Contrato, garantia pela execução das obrigações assumidas, cabendo à mesma optar por uma das seguintes modalidades:

a) Caução em dinheiro ou título da dívida pública;

b) Fiança bancária;

c) Seguro-garantia;

31.2. O não atendimento do prazo estabelecido acima implicará na aplicação das penalidades previstas na legislação vigente.

31.3. A garantia a que se refere o subitem anterior corresponderá a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

31.4. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após o término do Contrato, caso não haja pendências, observado o disposto no art. 56, § 4º da Lei nº 8.666/93, se for o caso.

31.5. No caso da utilização de garantia pela FCP, em função de quaisquer sanções administrativas aplicadas, a CONTRATADA deverá fazer a respectiva reposição, no prazo máximo e improrrogável de 72 (setenta e duas) horas, a contar da data em que for notificada pela FCP, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste Contrato.

32. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

32.1. A FCP adota, no presente processo, como Estratégia de Independência a transferência de métodos e processos documentados e fundamentados nas boas práticas funcionais, operacionais e metodológicas como ITIL, COBIT, PMBOK, PRINCE2, ISO 27001, além da Instrução Normativa nº 4 de 2014, do Ministério do Planejamento.

32.2. Dessa forma, o presente TR obriga que a CONTRATADA documente todos os processos e atividades implantadas durante a execução contratual, reservando à equipe da FCP a gestão de todo o trabalho bem como os seus critérios e padrões, sendo esta prática a garantia da continuidade do negócio em caso de resolução do contrato.

33. TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS - ENCERRAMENTO DO CONTRATO

33.1. A transição contratual se refere ao processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados.

33.2. A transição contratual deverá ser iniciada pela CONTRATADA em até 45 (quarenta e cinco) dias antes da finalização do contrato.

33.3. Ocorrendo nova licitação, em possível alteração de empresa prestadora dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, deverá repassar para a empresa vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a empresa vencedora do novo certame.

33.4. Caso não ocorra nova licitação, os procedimentos de repasse descritos no parágrafo anterior deverá ser feitos à CONTRATANTE.

33.5. Como estratégia empresarial a CONTRATADA deve elaborar Plano de Transição dos Serviços que traduz, registre e detalhe o escopo de todas as atividades, projetos necessários para a completa transição e o método de trabalho adotado na execução dos serviços desenvolvimentos.

33.6. Em até 45 (quarenta e cinco) dias antes da data de início da transição contratual a CONTRATADA deve entregar o Plano de Transição de serviços à CONTRATANTE. Em posse do documento a CONTRATANTE fará a análise para ratificação ou retificações formais no prazo de 5 (cinco) dias e enviá-lo à CONTRATADA, a qual terá 15 (quinze) dias imediatos para reapresentação da retificação, se for o caso.

33.7. Em até 15 (quinze) dias antes da data de início da transição contratual a CONTRATADA deve reapresentar, se for o caso, o Plano de Transição de serviços à CONTRATANTE. Em caso de nova recusa ou de não apresentação dentro dos prazos estipulados, os prazos para contagem em dias das sanções aplicáveis à CONTRATADA passarão a correr, sem prejuízo da obrigatoriedade de novas apresentações até que Plano de Transição de Serviços seja ratificado pela CONTRATANTE.

33.8. O Plano de Transição de serviços deverá tratar, no mínimo, os seguintes tópicos:

I – Identificação do ambiente de trabalho em que a equipe de transição atuará, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;

II - Cronograma detalhado do Plano de Transição de serviços identificando as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;

III - Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CONTRATANTE e com a futura empresa prestadora de serviços;

IV - Apresentação do plano de gerenciamento de riscos, do plano de contingência e do plano de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição;

V - A entrega de versões finais dos produtos e sistemas implantados para o gerenciamento (módulo ITSM) e monitoramento dos serviços de TI (módulo de monitoramento), contendo, no que couber, os CDs, manuais, arquivos, licenças e guias de instalação, documentação homologada pelo fabricante, materiais de treinamento, entre outros, necessários ao contínuo e perfeito funcionamento destas soluções após o encerramento do contrato, além dos problemas vivenciados durante a execução contratual, com a devida atualização da base de conhecimento, possibilitando, em situações futuras, a participação direta dos profissionais da CONTRATANTE ou de eventual nova CONTRATADA, nas soluções adotadas no contrato vigente;

VI - A devolução de recursos;

VII - A revogação de perfis de acesso;

VIII - A eliminação de caixas postais; e

IX - outras que se apliquem conforme a necessidade.

33.9. Em até 15 (quinze) dias antes do término contratual, a CONTRATADA deve enviar lista de pendências das atividades em aberto com orientações para possibilitar a continuidade dos serviços.

33.10. É de responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição de Serviços como receptores do serviço.

33.11. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição de Serviços, a CONTRATADA deve se responsabilizar por qualquer recurso ou esforço adicional que necessite estar dedicado somente à tarefa de completar a transição contratual.

33.12. Por esforço adicional entende-se: pesquisas, documentação, transferência de conhecimento (entre a CONTRATADA e a futura empresa prestadora de serviços ou entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE), ou qualquer outro esforço passível de cobrança vinculado à tarefa de transição contratual.

33.13. Constarão dos produtos gerados pela CONTRATADA e entregues à CONTRATANTE, entre outros, os seguintes elementos:

I - Documentação e base de conhecimento atualizada com todos os procedimentos operacionais, *templates*, documentação *as-built* e parâmetros de instalação e configuração para todos os serviços realizados;

II - Fornecimento de todos os artefatos lógicos utilizados para a operacionalização de contrato;

III - Indicação da máquina virtual ou outro meio em que estejam armazenadas as imagens de instalação dos ambientes configurados em resposta aos serviços demandados;

33.14. A CONTRATANTE poderá solicitar à qualquer tempo a validação de todos os produtos gerados atinentes à transição contratual.

33.15. A garantia contratual ficará retida até a finalização da transição contratual.

34. DISPOSIÇÕES GERAIS

34.1. As disposições e especificações contidas neste TR serão parte integrante do Contrato, devendo ser observadas e atendidas. Na ocorrência de duplicidade de entendimento, as partes ajustarão as condições, preservando-se o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e os resultados esperados da execução contratual.

34.2. O catálogo de serviços de TI e seus respectivos níveis de serviço poderão ser continuamente revisados e readequados às necessidades da FCP, de acordo com a evolução do ambiente de TI e maturação da execução contratual, não devendo estas alterações implicar em quaisquer custos adicionais ao contrato, sendo responsabilidade da CONTRATADA prever estas revisões e readequações nos custos de sustentação da infraestrutura de TI e usuários. Caso estas revisões e/ou readequações gerem algum tipo de desequilíbrio econômico-financeiro do contrato, as partes ajustarão as condições de execução, podendo as atividades serem suportadas e medidas pelo serviço de melhoria contínua no ambiente de TIC.

34.3. Os serviços a serem contratados são continuados e caracterizam-se pela realização das atividades essenciais de forma rotineira e permanente, sem dedicação de mão de obra exclusiva.

35. ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

ANEXO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS);

ANEXO III - MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE DE TIC;

ANEXO IV - CATÁLOGOS DE SERVIÇOS;

ANEXO V - MODELO DE GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS;

ANEXO VI - METODOLOGIA DA FORMAÇÃO DA USTI;

ANEXO VII - GLOSSÁRIO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO;

ANEXO VIII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO;

ANEXO IX - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES;

ANEXO X - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS;

ANEXO XI - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA FCP;

ANEXO XII – PROVA DE CONCEITO

36. ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

36.1. Para garantir maior desempenho para a missão finalística de negócio da FCP, esta Divisão de Tecnologia da Informação - DTI busca constantemente aumentara eficiência e eficácia na entrega dos serviços de TIC.

36.2. O aumento da qualidade e disponibilidade destes serviços também figuram como grande desafio, em virtude da variedade de fatores e complexidades inerentes a estas atividades, fundamentalmente baseada na grande diversidade tecnológica de hardware e soluções cada vez mais heterogêneas, corroborada pela grande necessidade de mão de obra especializada e alta volatilidade nos cenários de tecnologias.

36.3. Na busca pelo aumento constante de maturidade na entrega de serviços, esta contratação priorizou a aderência a melhores práticas disponíveis no mercado e largamente adotada pelos órgãos da Administração Pública.

36.4. Com mais de 20 anos de evolução, o conjunto de melhores práticas para gerenciamento de serviços, conhecido pelo mercado como ITIL - Information Technology Infrastructure Library é um guia de melhores práticas que visa possibilitar, por meio de um conjunto de processos adequadamente implementados, medir a qualidade dos serviços de TI e identificar os pontos a serem melhorados e/ou evoluídos.

36.5. Com base nesse conjunto de melhores práticas, a FCP busca atender às necessidades de seu negócio por meio do aumento da qualidade dos seus serviços informacionais, que estarão baseados em três pilares:

a) Manutenção da Saúde Operacional

b) Melhoria Contínua no ambiente de TIC

c) Níveis Mínimos de Serviço

36.6. A CONTRATADA deverá construir e sustentar esses pilares durante a execução dos serviços de tecnologia da informação, mediante anuência da FCP e orientada pelo modelo operacional definido nas próximas seções.

36.7. Visando garantir a correta estruturação para os serviços de forma aderente às melhores práticas de mercado, esses deverão ser organizados e estruturados baseados nas funções, processos e papéis operacionais:

36.7.1. FUNÇÕES - caracterizada por unidades organizacionais especialistas na execução de determinada atividade, atuam sob orientação de gerente / supervisor funcional, compõem o organograma dos serviços e agrupam recursos e habilidades específicas;

36.7.2. PROCESSOS - caracterizado por um conjunto coordenado de atividades mapeadas e documentadas, que tem como foco a produção de resultados;

36.7.3. PAPÉIS - caracterizado pelo conjunto de atribuições e responsabilidades de uma pessoa ou grupo de pessoas dentro de um processo de trabalho;

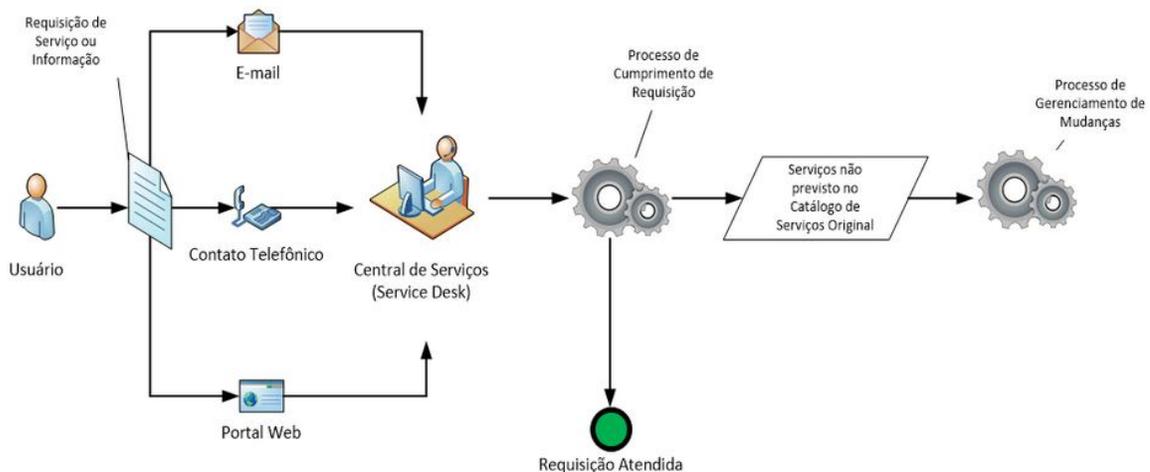
36.7.4. Para uma melhor adequação do modelo operacional ao modelo conceitual, os serviços que compõem esta contratação serão estruturados visando a melhor distribuição dos recursos, atribuições e responsabilidades.

36.8. PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS

36.8.1. Caracterizado por diferentes tipos de demandas submetidas pelos usuários da FCP. Tipicamente essas requisições possuem as seguintes características:

- a) De *baixo custo*;
- b) De *baixo risco*;
- c) *Frequentemente executadas*;
- d) *Eventualmente consultivas*;

36.8.2. Abaixo podemos visualizar a visão geral do processo:



36.8.3. Com base nas premissas já citadas e também em outras preconizadas pelo ITIL em relação ao processo cumprimento de requisições de serviços, será de responsabilidade da CONTRATADA;

- a) Disponibilizar aos usuários informações sobre todos os serviços disponíveis para solicitação, assim como os procedimentos necessários para solicitar tais serviços;
- b) Fornecer ao usuário um canal pelo qual ele possa solicitar e receber serviços padronizados, através de um processo de autorização e qualificação predefinido.

36.8.4. Com base nas premissas já citadas e também em outras preconizadas pelo ITIL em relação ao processo cumprimento de requisições de serviços, será de responsabilidade da CONTRATADA:

- a) Disponibilizar aos usuários informações sobre todos os serviços disponíveis para solicitação, assim como os procedimentos necessários para solicitar tais serviços;
- b) Fornecer ao usuário um canal pelo qual ele possa solicitar e receber serviços padronizados, através de um processo de autorização e qualificação predefinido;
- c) Garantir que todas as requisições de serviço sigam um processo predefinido;
- d) Os estágios necessários para realização de uma requisição de serviço;
- e) Critérios e estágios de escalação;
- f) Possibilitar que todas as requisições sejam registradas, controladas, coordenadas, promovidas e que todo seu ciclo de vida seja realizado através de solução de gestão (ITSM) a ser fornecida pela CONTRATADA e disponibilizada à FCP sem qualquer ônus;
- g) Possibilitar o rastreamento de uma requisição através do seu status;
- h) Garantir que todas as requisições sejam submetidas a critérios previamente definidos e acordados entre a FCP e a CONTRATADA, afim de determinar suas prioridades;
- i) Possibilitar que os usuários possam realizar requisições de serviços predefinidos por intermédio de portal web. Todos os serviços previamente disponibilizados em portal deverão ter sua descrição detalhada e o tempo estimado necessário para conclusão do seu atendimento.

36.8.5. Garantir que a quantidade de tempo necessária para atender uma requisição seja adequada. Ambas, FCP e CONTRATADA, poderão solicitar a revisão dos requisitos, das tarefas e dos prazos para o cumprimento de uma requisição, caso algum dos eventos a seguir venha a ocorrer:

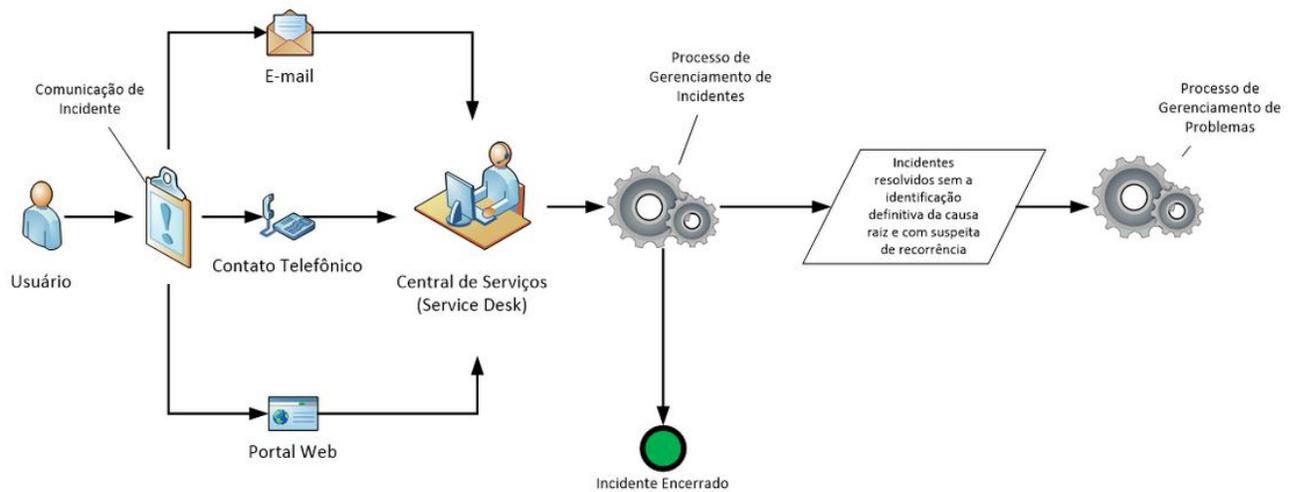
- a) Aumento ou redução dos IC's associados aos serviços de TI envolvidos na requisição;
- b) Inserção, alteração ou remoção de alguma tecnologia utilizada pelos serviços de TI envolvidos na requisição;
- c) Serviços solicitados e que não estejam previamente contidos no Catálogo de Serviços deverão ser submetidos ao processo de mudança para devida adequação no catálogo de serviços, passando pela elaboração de documentação necessária para operação do NI, definição de atribuições e processos de trabalho.

36.9. PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

36.9.1. Caracterizado pela ocorrência de algum evento que cause ou possa vir a causar interrupção ou queda na qualidade dos serviços de tecnologia da Informação.

36.9.2. Processo responsável pelo gerenciamento de todo o ciclo de vida de todos os incidentes.

36.9.3. Abaixo podemos visualizara visão geral do processo:



36.9.4. Com base nas premissas já citadas, preconizadas pelo ITIL em relação ao gerenciamento de incidentes, será de responsabilidade da CONTRATADA:

- a) Evitar esforços para que incidentes em serviços possam voltar à sua operação normal o mais rápido possível, minimizando o impacto ao negócio e garantindo o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos;
- b) Garantir que as atividades de análise, documentação, gerenciamento contínuo e comunicação de Incidentes sejam realizadas de forma rápida e eficaz por meio da utilização de métodos e processos padronizados a serem definidos pela CONTRATADA;
- c) Aumentar a visibilidade e a comunicação de Incidentes para a FCP e para equipe de TI;
- d) Utilizar uma abordagem profissional que permita que ambas as atividades, resolução e comunicação de incidentes, sejam realizadas rapidamente quando essas ocorrerem;
- e) Garantir que a priorização de incidentes esteja alinhada com as necessidades de negócio, que devem ser previamente apontadas pela FCP;
- f) Garantir que todo Incidente possa ser gerenciado, independentemente do meio pelo qual este foi detectado ou registrado;
- g) Garantir a capacitação adequada da equipe técnica de suporte para que estas possam, mediante atividades proativas, identificar, informar e registrar incidentes antes mesmo que estes sejam percebidos pelos usuários;
- h) Garantir que toda a gestão dos Incidentes esteja alinhada com os critérios previamente definidos através de Níveis Mínimos de Serviço no ANEXO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO;
- i) Garantir que todos incidentes sejam armazenados e gerenciados por meio de uma única solução de gestão (ITSM), a ser fornecida pela CONTRATADA;
- j) Possibilitar que a base de dados de incidentes seja auditada a qualquer tempo e sem aviso prévio da FCP, a fim de verificar se os registros de incidentes estão categorizados de forma correta;

k) Ambas FCP e CONTRATADA deverão definir critérios para priorização e escalação dos possíveis tipos de incidentes, garantindo entendimento adequado quanto a operacionalização, evitando que sejam classificados pelas equipes técnicas, incorrendo em desentendimentos.

36.9.5. Garantir que todos os incidentes sejam adequadamente categorizados, a fim de garantir uma sólida avaliação de tendência. As categorizações deverão conter, pelo menos, as seguintes informações:

- a) Unidade (s) de negócio envolvida (s);
- b) Serviço (s) de TIC afetado (s);
- c) Sistema (s) e aplicação (ões) negociais afetada (s);
- d) Outras informações que poderão ser requisitadas a qualquer tempo pela CONTRATANTE;

36.9.6. Possibilitar o rastreamento de todos os Incidentes através de seu ciclo de vida, garantindo o conhecimento do status atual do incidente, que minimamente poderá ser:

- a) Aberto ou Ativo;
- b) Em Andamento / Atendimento;
- c) Resolvido;
- d) Encerrado ou Concluído;
- e) Reaberto;

36.9.7. Garantir que o processo de investigação e diagnóstico de incidentes contemple minimamente as seguintes atividades:

- a) Busca pelo entendimento exato do que está acontecendo de errado ou do que está sendo solicitado pelo usuário;
- b) Definir corretamente a ordem cronológica dos eventos;
- c) Confirmar a extensão do impacto do incidente incluindo o tipo e o número de usuários afetados;
- d) Identificar quaisquer outros eventos que possam estar relacionados ou eventualmente contribuindo para a ocorrência do incidente;
- e) Realizar buscas utilizando dados armazenados em base de dados de conhecimento (BDC), a busca por ocorrências de incidentes ou problemas anteriores, que sejam similares ao incidente em questão;
- f) Avaliar se o incidente já se encontra registrado na Bases de Dados de Erros Conhecidos (BDEC);
- g) Possibilitar a associação do Incidente com Problema, caso seja necessário;

36.9.8. Garantir que todos os incidentes não resolvidos sejam encaminhados a um analista de equipe de suporte técnico, que envidará todos os esforços a fim de atender a demanda do usuário por telefone. Caso o incidente necessite ser escalado para outra equipe, o usuário deverá ser devidamente informado desta operação.

3.9.9. Garantir que o processo de escalação de incidentes, a ser realizado pelas equipes, por intermédio do módulo de ITSM, ocorra o mais rápido possível quando este não puder ser solucionado pela equipe de suporte técnico em questão.

3.9.10. Possibilitar que o processo de gerenciamento de incidentes garanta que todos incidentes, independente do meio pelo qual foram registrados, possam ser escalados às equipes de suporte previamente especificadas e/ou ainda automaticamente notificados a determinado grupo de pessoas por meio de e-mail;

3.9.11. Garantir o registro histórico de todas as ações realizadas em quaisquer níveis do processo de investigação e diagnóstico ao final de um incidente;

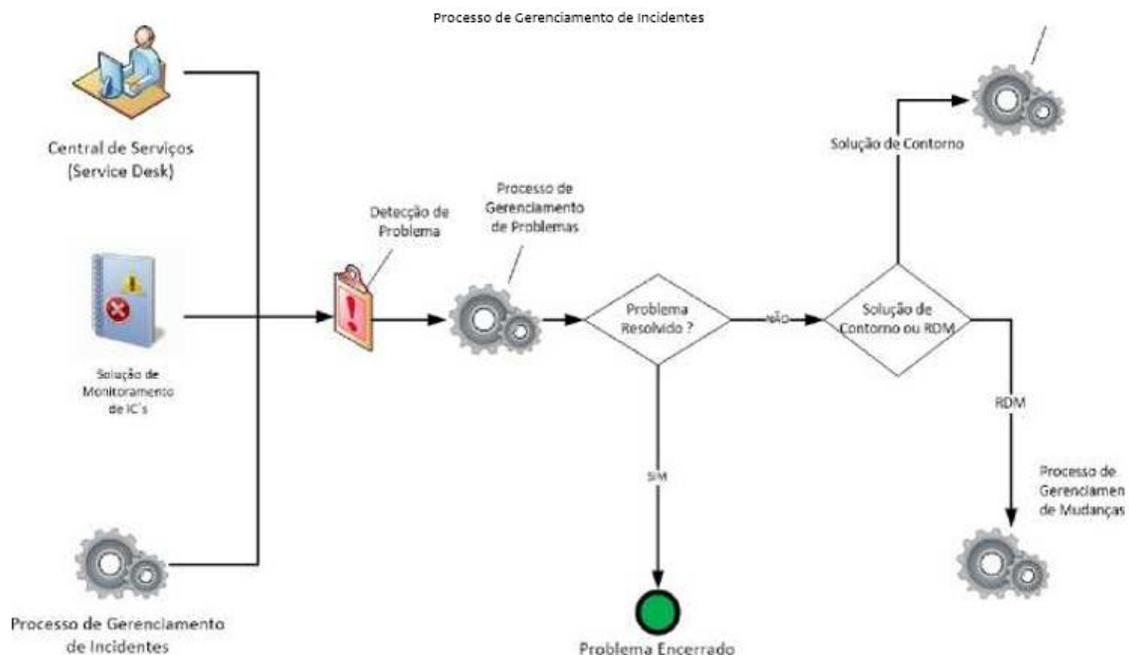
3.9.12. Garantir que todos os incidentes sejam submetidos para avaliação de satisfação do usuário;

3.9.13. Garantir que todos os incidentes resolvidos, mas que não tiveram sua causa raiz identificada, sejam encaminhados para a equipe responsável pelo processo de gerenciamento de problemas.

36.10. PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

36.10.1. Responsável pelo gerenciamento do ciclo de vida de todos os problemas, definido pela ITIL como "a causa raiz de um ou mais incidentes".

36.10.2. Abaixo temos a visão geral do processo:



36.10.3. Partindo das definições preconizadas pela ITIL, no que tange o Gerenciamento de Problemas, será de responsabilidade da CONTRATADA:

- a) *Buscar formas de prevenir a ocorrência de problemas que possam gerar Incidentes;*
- b) *Evitar esforços para eliminara recorrência de incidentes;*

- c) *Buscar a minimização do Impacto de incidentes que não possam ser evitados;*
- d) *Agir preferencialmente de forma proativa na identificação e na solução de problemas, idealmente antes que outros incidentes relacionados a estes possam ocorrer novamente;*
- e) *Revisar, quando necessário, incidentes categorizados com Severidade 1 críticos ou de alto impacto, identificando sua causa raiz e definir as ações necessárias para que eles não venham ocorrer novamente;*
- f) *Realizar periodicamente a revisão dos registros de incidentes e operações de manutenção, buscando a Identificação de atividades, comportamentos e tendências que possam identificar a existência de um problema;*
- g) *Realizar periodicamente a revisão dos registros de eventos de IC - IC's, buscando a identificação de eventos de "aviso" ou "exceção", que possam identificar a existência de um problema caso ele realmente exista;*
- h) *Garantir que atividades reativas e proativas busquem a identificação da causa raiz dos problemas, associando às prováveis causas de incidentes para que estes não se tornem recorrentes;*
- i) *Criar uma BDEC - Base de Dados de Erros Conhecidos - para registrar as eventuais soluções de contorno ou resolução associadas a incidentes e problemas;*

36.10.4. Sugerir à FCP um modelo de categorização de problemas que seja adequado às suas necessidades. Este modelo deve levar em conta as seguintes variáveis:

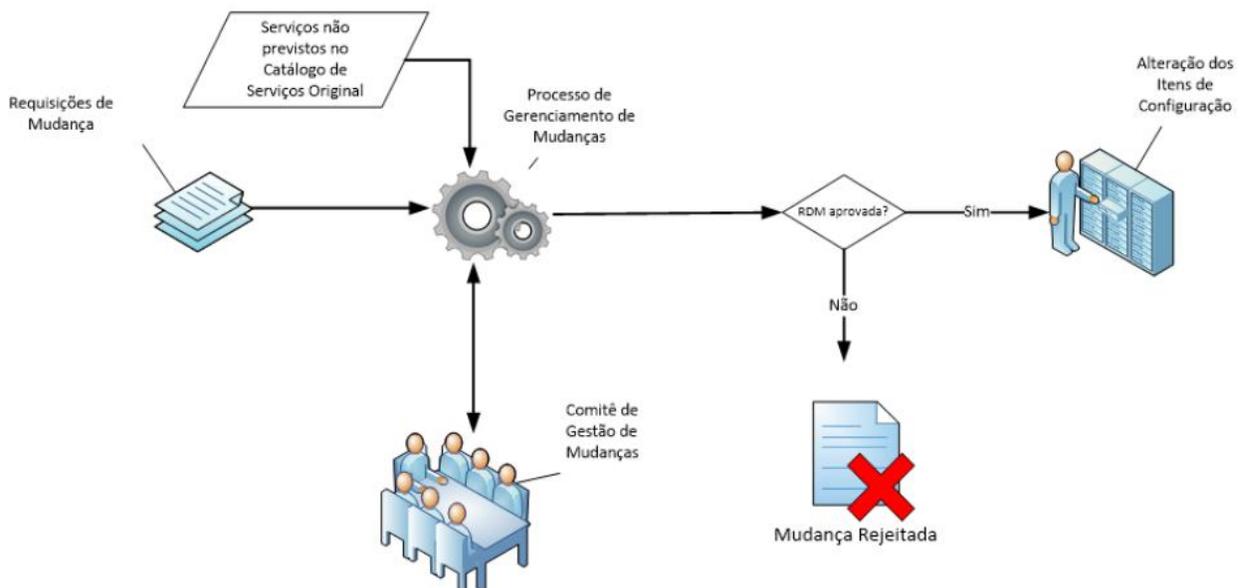
- a) *Se o sistema pode ser recuperado antes de ser substituído;*
- b) *Qual o nível de conhecimento técnico que será necessário para solucionar o problema;*
- c) *A quantidade de tempo necessária para solucionar um problema;*
- d) *Qual é a extensão do problema;*

36.10.5. Garantir que todos os problemas tratados sejam detalhadamente registrados em uma BDEC (Base de Dados de Erros Conhecidos);

36.10.6. Garantir que quaisquer soluções que demandem Mudanças Evolutivas nos componentes, tecnologias e serviços de TI cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional, sejam devidamente encaminhadas ao Processo de Gerenciamento de Mudanças.

36.11. PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

36.11.1. O propósito do processo de Gerenciamento de Mudanças é realizar o controle do ciclo de vida de todas as mudanças no ambiente produtivo, com foco em minimizar os riscos de intervenções, de forma que os serviços de TI sofram o mínimo de interrupções.



36.11.2. Serão consideradas mudanças quaisquer atividades de adição, modificação, substituição ou remoção de algo que possa surtir efeito sobre um ou mais serviços de TI.

36.11.3. Baseado nas premissas já citadas sobre o processo de Gerenciamento de Mudanças e também naquelas preconizadas pela ITIL, será de responsabilidade da CONTRATADA:

a) Propor de forma proativa, buscando sempre que possível a redução de custos de operação, a melhoria dos serviços prestados, tornando-os mais simples e/ou mais eficientes;

b) Minimizar a severidade e o impacto de qualquer mudança prevista para os serviços em ambiente produtivo;

c) Garantir que as informações sobre determinadas mudanças estejam disponíveis, de forma apropriada e pontual, para que todas as partes interessadas (stakeholders), possam estar cientes e aptas a avaliar, aprovar ou negar sua eventual adoção;

d) Buscar sempre atender as mudanças de necessidade da FCP por meio de atividades que:

36.11.4. *Tragam o aumento de valor agregado ao negócio;*

a) Reduzam do número de incidentes;

b) Minimizem a interrupção dos serviços;

c) Reduzam as atividades que gerem retrabalho;

36.11.5. Garantir que as mudanças estejam sempre alinhadas com as necessidades da FCP.

36.11.6. Garantir que todas as mudanças sejam previamente registradas e avaliadas.

36.11.7. Garantir que todas as mudanças autorizadas sejam devidamente priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas através de processo adequado.

36.11.8. Buscar alternativas que possibilitem que a mudança seja realizada com qualidade, menor tempo e menor custo.

36.11.9. Executar, previamente a implementação, avaliação de riscos e impactos que uma mudança possa vir a causar a imagem ou aos serviços prestados pelo FCP, sejam eles internos ou externos.

36.11.10. Impedir que qualquer pessoa que não esteja devidamente autorizada possa realizar mudanças nos componentes, tecnologias e/ou serviços de TI cobertos pelas atividades de manutenção da saúde operacional suportados pela CONTRATADA.

36.11.11. Garantir que todas as mudanças associadas a projetos sejam registradas de forma centralizada por intermédio de Solução de Gerenciamento de Projetos, a ser fornecida pela CONTRATADA.

36.11.12. Garantir que no processo de Gerenciamento de Mudanças, estejam previstos:

- a) *Definição de agendamento prévio de sua implementação;*
- b) *Plano de implementação detalhado das mudanças de maior porte, autorizado pelo gestor ou fiscal do contrato;*
- c) *Procedimentos, regras e políticas para a autorização de uma mudança;*
- d) *Procedimentos de remediação de uma mudança;*

36.11.13. Revisar periodicamente as mudanças implementadas a fim de avaliar tendências e melhorias alcançadas após a implementação da mudança.

36.11.14. Garantir que toda mudança seja precedida de uma RDM (Requisição de Mudança), que poderá ser do tipo:

- a) Padrão** - *Mudança pré-autorizada considerada de baixo risco, relativamente comum, que normalmente segue procedimentos pré-definidos;*
- b) Normal** - *Mudança considerada de risco médio, que deve ser precedida de planejamento e submetida ao Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) para sua devida aprovação;*
- c) Emergencial** - *Mudança considerada de risco alto, tem foco na resolução de possíveis interrupções ou possibilidades de interrupções, deve ser implementada o mais rápido possível e requer aprovação do Comitê Consultivo para Mudanças Emergenciais (CCME);*
- d) Evolutiva** - *Qualquer mudança que implique adição, modificação, substituição ou remoção de componentes, tecnologias e serviços de TIC cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional. Esta modalidade de mudança caracteriza Item de Serviço específico: a melhoria contínua no ambiente de TIC, descrita em detalhes mais adiante no item "MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE DE TIC". As atividades associadas a esta modalidade de serviços serão executadas sob o formato de projetos, estando submetida, portando, a processo de gestão de mudança específico.*

36.11.15. Garantir o desenvolvimento de modelo contendo fluxo de trabalho que seja exclusivo para cada um dos tipos de RDM previstos acima.

36.11.16. Garantir que apenas as RDM autorizadas sejam implementadas.

36.11.17. Definirem conjunto com a FCP, um Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) que será responsável pela análise, autorização, priorização e agendamento de mudanças do tipo Normal e Evolutiva.

36.11.18. Definir em conjunto com a FCP, Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME) que será responsável pela análise, autorização, priorização e agendamento de mudanças do tipo Emergencial.

36.11.19. Garantir que todas as mudanças normais e evolutivas sejam submetidas a um critério de priorização, que será previamente definido através do Comitê Consultivo de Mudanças (CCM).

36.11.20. Garantir que o processo de Gerenciamento de Mudanças possa ser integrado aos processos de Cumprimento de Requisições de Serviços, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Ativos e Configuração de Serviço, possibilitando que as RDM possam, caso necessário, serem correlacionadas a itens destes processos.

36.11.21. Definir plano de remediação para mudanças visando sua aplicação em casos de mudanças não bem-sucedidas.

36.12. PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE ATIVOS E CONFIGURAÇÃO DE SERVIÇO

36.12.1. Visa garantir que os ativos exigidos para realizar a entrega dos serviços sejam adequadamente controlados, e que informações precisas e confiáveis sobre estes ativos estejam disponíveis quando e onde estas forem necessárias.

36.12.2. São considerados IC's todos os ativos de serviço que sejam necessários para realizar a entrega de um serviço de TI como, por exemplo, hardware, software. Catálogo de Serviços e documentação de processos, além dos usuários desses serviços.

36.12.3. Com base nas premissas já citadas e também em outras preconizadas pela ITIL em relação ao Gerenciamento de Ativos e Configuração de Serviços, será de responsabilidade da CONTRATADA:

a) Gerenciar e proteger a integridade das configurações dos IC's necessários para operacionalizar os serviços de TI, coletadas por meio da Solução Integrada de Gerenciamento e Monitoramento de TI a ser fornecida pela CONTRATADA, notadamente pelo seu módulo de inventário de IC's;

b) Manter a Integridade das configurações lógicas de IC's, possibilitando que ao longo do seu ciclo de vida, o processo de Gerenciamento de Mudanças seja utilizado para garantir que somente mudanças autorizadas sejam realizadas;

c) Possibilitar que qualquer mudança no estado de algum IC seja automaticamente percebida;

- d) *Garantir que os IC's relevantes sob responsabilidade da FCP sejam monitorados independente de sua tecnologia;*
- e) *Garantir que qualquer operação de adição, remoção, modificação ou substituição de IC's ou de quaisquer configurações e/ou de componentes associados a estes, sigam processo de documentação e controle a ser criado pela CONTRATADA em parceria com a FCP;*
- f) *Encaminhar informações de mudança de estado dos serviços e IC's, que necessitem de tratativa adequada pelos processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas;*
- g) *Garantir que todo o histórico de configuração de quaisquer IC's, considerados relevantes pela FCP, seja mantido em base de dados que poderá ser alimentada automaticamente ou manualmente;*
- h) *Sugerir à FCP intervenções nos IC's que possam reduzir custos ou otimizar o desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA;*
- i) *Utilizar as informações coletadas sobre os IC's que tornem o seu gerenciamento mais proativo do que reativo;*
- j) *Estabelecer níveis de controle dos IC's que possibilitem sua rastreabilidade e auditoria pela FCP;*
- k) *Garantir que qualquer configuração lógica anterior a uma mudança realizada em um IC possa ser recuperada, a qualquer tempo, desde que o procedimento adotado permita um rollback.*

36.13. MODELO OPERACIONAL PARA SERVIÇOS DE TIC

36.14. Compreende a execução de atividades relacionadas à administração, gerenciamento, monitoramento, suporte e operação de componentes e serviços da infraestrutura de TIC da FCP, necessárias ao seu adequado funcionamento, bem como à manutenção de sua disponibilidade dentro dos níveis exigidos pelas áreas negociais do Órgão, incluindo as atividades continuadas e rotineiras.

36.15. É importante aqui distinguir o entendimento aplicado às atividades continuadas daquele aplicado às atividades rotineiras:

1. **Continuadas:** *atividades realizadas de forma contínua, sem horário determinado para seu início ou tempo de duração. Como exemplo: atividades de monitoramento de disponibilidade de recursos computacionais ou a verificação de ocorrência de determinados eventos;*
2. **Rotineiras:** *entende-se aquelas atividades que compõem a rotina da sustentação do ambiente de TI, realizadas periodicamente, em períodos pré-definidos, com duração determinada ou estimada. Como exemplo: atividades de verificação diária dos iog's de backup e a atividades de verificação dos níveis de disponibilidade de um determinado link de comunicação;*

36.16. MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL

36.16.1. A manutenção da saúde operacional envolve todos os componentes e tecnologias empregados na infraestrutura da FCP, podendo estar on-premises ou na nuvem, bem como os serviços de TIC disponibilizados para a entrega de uma solução de sustentação de infraestrutura, abrangendo os serviços de central de serviços, o ambiente de produção, de desenvolvimento, homologação e eventuais ambientes de testes que venham a ser criados temporariamente. Os serviços que compõem a solução de sustentação de infraestrutura de TIC estão abaixo descritos:

36.16.2. Central de Serviços 1'Service Desk: único ponto de contato fSPOC - Single Point of Contact entre os usuários e os serviços prestados pela TI da FCP permitindo aos usuários:

36.16.3. *Realizar requisições de serviços (RDS);*

36.16.4. *Informar a ocorrência de incidentes;*

36.16.5. *Requisitar informações ou sanar dúvidas;*

36.16.6. Respeitando as funcionalidades da solução a ser implementada, os usuários deverão ser capazes de entrar em contato com a Central de Serviços por meio dos seguintes meios de comunicação:

a) *Contato telefônico via Central Telefônica;*

b) *Portal Web;*

c) *E-mail;*

36.16.7. A Central de Serviços também servirá como ponto de referência de contato para diversos grupos e processos, todos associados à DTI.

36.16.8. Estarão sob atribuição da CONTRATADA realizar as seguintes atividades em relação à Central de Serviços:

a) *Receber todas as demandas de usuários e da equipe de TIC da FCP;*

b) *Registrar de forma detalhada todos as requisições de serviços e incidentes oriundos dos usuários, pelos meios de comunicação suportados por esta;*

c) *Realizar a categorização de requisições de serviços e incidentes reportados, utilizando as categorizações corretas;*

d) *Envidar esforços para resolver requisições de serviços e incidentes já no primeiro contato com o usuário;*

e) *Realizar, quando necessário, a escalação de requisições de serviços e incidentes para as equipes de suporte adequadas;*

f) *Manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento das solicitações demandadas quando solicitado;*

g) *Realizar o fechamento de todas as requisições de serviços e incidentes atendidos e outros chamados;*

36.16.9. As demandas encaminhadas à Central de Serviços deverão ser suportadas por processos adequados, conforme o seu tipo. Os conceitos de cada tipo de demanda, bem como as premissas para seu atendimento, estão descritos na seção que orienta os processos para gerenciamento de serviços aqui descritos - cumprimento de requisições de serviços, gerenciamento de Incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de ativos e configuração de serviços e gerenciamento de mudanças.

36.17. GERENCIAMENTO TÉCNICO DE SUPORTE

36.17.1. A CONTRATADA deverá dispor de equipes de suporte técnico capacitadas a atender as demandas e atividades previstas pelos processos definidos. As Equipes de Suporte deverão ser categorizadas da seguinte forma:

a) Equipe de Suporte de 1º Nível (N1) - Formada por profissionais aptos a realizar atividades de baixa complexidade, executadas remotamente. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento;

b) Equipe de Suporte de 2º Nível (N2) - Formada por profissionais aptos a realizar atividades de complexidade baixa até intermediária, executadas remotamente e/ou presencialmente. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento. Dentro de suas atribuições estará o suporte aos times de 1º nível, mediante geração de roteiros/scripts, além da atribuição na gestão de problemas e de atividades de sustentação operacional;

c) Equipe de Suporte de 3º Nível (N3) - Formada por profissionais especialistas aptos a realizar atividades de complexidade baixa até avançada, que deverão ser executadas remotamente e/ou presencialmente. Dentro de suas atribuições estará o suporte aos times de 1º e 2º nível, mediante geração de roteiros/scripts, além da atribuição na gestão de problemas e de atividades de sustentação operacional;

36.18. MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE DE TIC

36.18.1. A Melhoria Contínua no ambiente de TIC tem como objetivo aumentar a eficiência, melhorar a eficácia e otimizar os custos dos serviços e processos de gerenciamento de TI, tendo como objetivo o atendimento ao usuário final dos serviços do órgão, seja ele interno ou público.

36.18.2. Para que esse processo de melhoria seja verdadeiramente contínuo e crescente, é importante considerar o tratamento efetivo da informação, a sua tradução e adequação,

em forma e conteúdo, que estreite a linguagem e o foco da entrega do serviço público ao seu cidadão-usuário.

36.18.3. Neste sentido, espera-se que esse serviço se vista com a inovação na entrega e possibilite agregar, para a melhoria contínua no ambiente de TIC, o apoio as áreas finalísticas na melhor tradução de suas necessidades de negócio ao escopo da tecnologia.

36.18.4. Para isso, é importante que seja aplicado métodos e metodologias ágeis, técnicas de facilitação em reuniões, organização e mapeamento de processos, adotando, portanto, novo conceito, diferenciado, de melhoria contínua no ambiente de TIC, ou seja, o fornecimento de "uma fábrica de serviços públicos digitais".

36.18.5. Espera-se ainda que esse serviço possa funcionar como ponte entre a área de TIC e as áreas finalísticas, agregando valor à instituição por meio do apoio para a melhor tradução das necessidades de negócio de cada área ao escopo da tecnologia, podendo realizar ainda análise, codificação, documentação, implementação, implantação e manutenção de sistemas de informação e rotinas operacionais relacionadas a ambientes de desenvolvimento, homologação e produção de sistemas corporativos, incluindo a execução de procedimentos operacionais necessários à manutenção de sistemas suportados pelas plataformas de sistemas operacionais da FCP, seus servidores de aplicações e plataformas responsáveis pelas principais e mais críticas aplicações corporativas do órgão.

36.18.6. Em relação ao processo de Melhoria Contínua no ambiente de TIC será responsabilidade da CONTRATADA, agir em parceria com a FCP. para avaliar e sugerir melhorias que:

- a) Estejam alinhadas com as necessidades de negócio e com os objetivos táticos e estratégicos da FCP;*
- b) Tenham seu valor percebido quando comparadas com a situação anterior à sua implementação;*
- c) Possam realmente atender às necessidades que foram fonte de sua solicitação;*
- d) Quando necessário, sejam precedidas de uma Requisição de Mudança do tipo Evolutiva;*
- e) Os artefatos a serem gerados para cada mudança evolutiva serão definidos em Ordem de Serviço, de acordo com a complexidade e demais características da atividade previstas neste TR, conforme descrito em seu **ANEXO III - MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE DE TIC.**

36.19. PRINCIPAIS SERVIÇOS E COMPONENTES

36.19.1. SERVIÇOS DE DIRETÓRIO

a) Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos serviços de diretório de rede corporativa em funcionamento no órgão, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

b) *Administração dos servidores;*

c) *Administração de objetos (usuários, estações de trabalho, florestas, domínios, árvores, unidades organizacionais - OU's, grupos de trabalho, impressoras, etc.);*

d) *Administração e manutenção dos iogon's Scripts e group policies, que visam automatizar a Instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho;*

e) *Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado dos serviços de diretório;*

f) *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*

g) *Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo serviços de diretórios, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;*

36.19.2. SERVIDORES E RESPECTIVOS SISTEMAS OPERACIONAIS

a) Compreende as atividades de proposição de políticas processos e procedimentos de instalação, manutenção, suporte, prospecção, configuração, gerenciamento, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos diversos servidores, e respectivos sistemas operacionais, com destaque para as atividades abaixo relacionadas:

b) *Administração de todos os servidores que compõem a infraestrutura da FCP (aplicação, rede, arquivos, WEB, mensageria, impressão, virtualização, acesso remoto, dentre outros), sejam eles físicos e virtuais;*

c) *Configuração e customização de sistemas operacionais Windows Server e Linux, em suas diversas versões e distribuições, atuais e futuras, que venham a ser adotadas pelo órgão;*

d) *Configuração, customização, operação e otimização de softwares básicos e ferramentas;*

e) *Avaliação do desempenho dos sistemas em funcionamento nos diversos ambientes;*

f) *Administração das soluções de virtualização de servidores;*

- g) Administração das soluções de alta disponibilidade e balanceamento de carga de servidores;*
- h) Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos servidores e sistemas operacionais, propondo as medidas corretivas necessárias;*
- i) Assessoria na projeção relativa às necessidades futuras de servidores, baseando-se na utilização atual de recursos;*
- j) Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança e desempenho de equipamentos servidores e sistemas operacionais;*
- k) Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por intermédio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da FCP;*
- l) Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*
- m) Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo servidores e sistemas operacionais, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;*

36.20. REDE DE DADOS E COMUNICAÇÕES

36.21. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de hardware e software integrantes das redes de dados e comunicações, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

- 36.21.1. Administração das redes de comunicação de dados - LAN, WAN e WLAN;*
- 36.21.2. Administração dos ativos de rede;*
- 36.21.3. Monitoramento de links de internet e links WAN;*
- 36.21.4. Monitoramento da infraestrutura de rack para servidores, dispositivos de armazenamento de dados e ativos de rede;*
- 36.21.5. Execução de rotinas de impressão;*
- 36.21.6. Execução e controle de rotinas de transferências de arquivos e geração de mídias magnéticas;*
- 36.21.7. Controle do ambiente de operação (temperatura ambiente, estabilidade de energia elétrica, etc.);*
- 36.21.8. Conexão lógica de sistema de cabeamento estruturado e suporte às atividades de conexão física;*
- 36.21.9. Administração dos serviços de rede IP (VLAN's, máscaras de rede, subredes, DNS, DHCP, WINS, Proxy, etc.);*

36.21.10. *Administração dos recursos computacionais que suportam os portais e sítios Internet, extranet e intranet;*

36.21.11. *Administração de WEB Services;*

36.21.12. *Administração de serviços de correio eletrônico e comunicações unificadas;*

36.21.13. *Administração dos serviços de backup de servidores;*

36.21.14. *Suporte à elaboração das políticas de cópia de segurança (backup) de dados, configurações, Imagens, serviços e servidores de rede;*

36.21.15. *Administração das soluções de gerenciamento e monitoramento de ativos de rede, serviços de rede, serviços de TI, servidores, etc.;*

36.21.16. *Administração e provimento de acessos externos à rede corporativa (VPN, etc.);*

36.21.17. *Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos ambientes de rede, propondo as medidas corretivas necessárias;*

36.21.18. *Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de rede, baseando-se na utilização atual de recursos;*

36.21.19. *Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado das redes de dados e telefonia IP;*

36.21.20. *Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da FCP;*

36.21.21. *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*

36.21.22. *Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo rede de comunicação de dados e comunicações IP, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;*

36.22. BANCO DE DADOS

36.22.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos. Prospecção, instalação, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de banco de dados, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

a) *Administração, tuning, auditoria e reestruturação dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD'S) em funcionamento no órgão, em todos os ambientes, e cobrindo toda a diversidade tecnológica adotada (Oracle, MySql, MS SQL Server etc.);*

b) *Administração de servidores de banco de dados;*

c) *Administração de bancos de dados e objetos de dados (criação, alteração e manutenção de tabelas, views, stored procedures, triggers, Functions, etc.); Apoio às*

áreas competentes nos projetos de desenvolvimento de sistemas e modelagem de dados;

d) *Gestão da segurança das bases de dados obedecendo ao padrão de segurança estabelecido;*

e) *Administração de soluções tecnológicas de backup e recuperação de bancos de dados;*

f) *Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos sistemas gerenciadores de banco de dados, propondo as medidas corretivas necessárias;*

g) *Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de armazenamento, baseando-se na utilização atual de recursos;*

h) *Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação, criação e/ou alteração de SGBD's, bancos de dados e bases de dados;*

i) *Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por Intermédio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da FCP;*

j) *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*

k) *Atendimento em terceiro nível a usuários na solução de problemas envolvendo sistemas de banco de dados, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;*

36.23. SERVIÇOS DE MENSAGERIA

36.23.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de mensageria (correio eletrônico e colaboração corporativa), incluindo as atividades relacionadas abaixo:

a) *Administração dos recursos de hardware e softwares componentes das soluções de correio eletrônico e colaboração corporativa, tais como servidores, webmail e serviços SMTP, POP3 e IMAP;*

b) *Suporte às atividades de manutenção de caixas postais de usuários e listas de distribuição/grupos no ambiente de correio eletrônico;*

c) *Elaboração de Scripts para automatização de rotinas operacionais (backup) e execução de testes de recuperação para caixas postais mantidas pelos servidores de correio eletrônico;*

d) *Suporte à elaboração das políticas de cópia de segurança (backup) de mensagens, caixas postais, configurações, serviços e servidores das soluções de mensageria;*

- e) *Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho das soluções de mensageria, propondo as medidas corretivas necessárias;*
- f) *Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de mensageria, baseando-se na utilização atual de recursos;*
- g) *Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado das soluções de correio eletrônico e colaboração corporativa;*
- h) *Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da FCP;*
- i) *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*
- j) *Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo correio eletrônico e colaboração corporativa, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;*
- k) *Apoiar no monitoramento para aferição de performance e continuidade de qualquer solução que venha a ser utilizada para o monitoramento contínuo da comunicação eletrônica corporativa e ferramentas auxiliares nos programas de compliance e gestão de riscos dentro da organização;*

36.24. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

36.25. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos. Prospecção, configuração gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de segurança da informação, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

36.25.1. Administração dos recursos de hardware e softwares componentes das soluções de segurança da informação, tais como firewalls, IPS's, IDS's, antivírus, antispam's, etc.;

36.25.2. Suporte técnico a usuários e demais equipes de TI, referente à segurança da Informação;

36.25.3. Suporte à elaboração de planos de testes de vulnerabilidade a ataques externos do ambiente computacional da FCP;

36.25.4. Suporte ao desenvolvimento de procedimentos e de planos de contingência que garantam a continuidade e/ou a recuperação dos negócios do órgão diante de ameaças e interrupções inesperadas;

36.25.5. Emissão de relatórios sobre uso dos ativos computacionais pelos usuários da FCP;

36.25.6. Análise e Interpretação dos logs gerados pelas ferramentas de segurança, como execução das medidas corretivas aplicáveis;

36.25.7. *Aplicação da legislação e das normas e políticas internas relacionadas à segurança da informação vigentes no órgão;*

36.25.8. *Identificação dos riscos à segurança das informações da FCP, sugerindo o dimensionamento e o desenvolvimento de novas medidas para sua eliminação ou mitigação por meio da proposição de diretrizes, normas e políticas;*

36.25.9. *Apoio no desenvolvimento de diretrizes, normas e políticas de segurança da informação;*

36.25.10. *Análise dos tráfegos para sítios corporativos e sítios web permitidos;*

36.25.11. *Administração de certificados digitais;*

36.25.12. *Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle e operação dos componentes das soluções de segurança da informação;*

36.25.13. *Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do órgão;*

36.25.14. *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*

36.25.15. *Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo soluções de segurança da informação, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;*

36.26. ARMAZENAMENTO CORPORATIVO DE DADOS

36.26.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de armazenamento corporativo de dados, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

a) *Administração dos recursos de hardware e softwares componentes das soluções de armazenamento corporativo de dados, tais como storages, switches SAN, discos rígidos, etc.;*

b) *Atualizar os sistemas operacionais de servidores com drivers e firmwares visando acesso ao storages e demais recursos de armazenamento de dados em uso no órgão;*

c) *Administração de LUN's (Logical Unit Number) para disponibilização das unidades da área de tecnologia do órgão;*

d) *Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho das soluções de armazenamento corporativo de dados;*

e) *Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de armazenamento de dados corporativos, baseando-se na utilização atual de recursos;*

- f) Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado das soluções de armazenamento corporativo de dados;*
- g) Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por intermédio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do órgão;*
- h) Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*
- i) Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo armazenamento corporativo de dados, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;*

36.27. RECURSOS TECNOLÓGICOS

36.27.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma solução integrada de Gerenciamento e Monitoramento de TI, que proverá as funcionalidades necessárias ao gerenciamento dos serviços de TI, gerenciamento e monitoramento da infraestrutura de TI e dos serviços por ela suportados.

36.27.2. A solução deverá ser composta minimamente por: módulo ITSM, do inglês Information Technology Service Management (Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação), módulo de monitoramento de infraestrutura e serviços de TI e módulo de inventário de IC's que possuem seus requisitos definidos nas seções abaixo..

36.27.3. Os módulos devem permitir a troca de dados e informações entre si, de forma a implementar uma solução integrada.

36.27.4. Além dos módulos básicos acima descritos, a solução deverá prover também funcionalidades de geração de painéis executivos (dashboards) e relatórios executivos e analíticos sobre os serviços prestados, incluindo, mas não se limitando a, status das demandas, status dos serviços, relação de IC's, cumprimento de níveis de serviços, históricos de volumetrias, etc. que serão utilizados pelo gestor e fiscais do contrato no processo de fiscalização.

36.27.5. Ressaltamos que a CONTRATANTE, no contrato vigente de suporte à infraestrutura de TI e usuários, está utilizando a solução CITSMART Enterprise v8.0.0.0.3 para o gerenciamento de seus serviços, processos e demandas, aderente à biblioteca do ITIL e à ISO 20.000 e utilizando os processos de Portfólio de Serviços, de Catálogo de Serviços, de Acordo de Nível de Serviços, de Eventos, de Incidentes, de Cumprimento de Requisições, de Conhecimento, de Mudança, de Liberação e de Configuração.

36.27.6. Assim, a LICITANTE poderá ofertar outra ferramenta de gerenciamento de serviços de TI, desde que esta seja equivalente ou superior à ferramenta em produção da CONTRATANTE. Além disto, a ferramenta proposta deve atender integralmente às

exigências contidas no **ANEXO XII "PROVA DE CONCEITO"** e os requisitos da seção abaixo "**MÓDULO ITSM**" deste Termo de Referência.

36.27.7. É dever da CONTRATADA assumir em ambiente de produção/homologação/redundância a instalação, modelagem, configuração, parametrização, atualização, administração e treinamento da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI no decorrer da vigência do contrato e atender integralmente ao escopo dos processos de gerenciamento previstos neste Termo de Referência e em conformidade com as necessidades da CONTRATANTE, bem como a migração integral da base de conhecimento e catálogo de serviço, quando na ocorrência de mudança de ferramenta. A CONTRATANTE não deverá arcar com custos adicionais ao contrato referente a estas atividades sobre a ferramenta, sendo tais custos de responsabilidade da CONTRATADA.

36.27.8. A ferramenta de gerenciamento de serviços de TI em produção deverá acompanhar as últimas versões estáveis disponíveis, além de ser devidamente certificada por órgão credenciado da Pink Elephant "PinkVERIFY Toolsets" (<https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>) pelo menos nos seguintes processos: Gerenciamento de Portfólio, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Nível de Serviços, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Cumprimento de Requisição, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Liberação e Implantação e Gerenciamento de Eventos.

36.27.9. O motivo da exigência da certificação *Pink Elephant* é devido ao atesto de conformidade da ferramenta com a especificação padrão da biblioteca ITIL. A exigência da certificação refere-se à qualificação técnica de um produto e não de um licitante. Desta forma, o mesmo produto poderá ser apresentado por diferentes licitantes, além de existir no mercado diversas soluções disponíveis com a certificação exigida e que atendem aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência e seus anexos, não limitando, absolutamente, o número de licitantes participantes do certame. A lista dos produtos certificados *Pink Elephant* disponíveis pode ser obtida no endereço <https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>.

36.27.10. A ferramenta de gerenciamento de serviços de TI disponibilizada pela CONTRATANTE ou a ferramenta substituta deverá permitir a automatização dos processos organizacionais que elevam a governança da CONTRATANTE e a governança de TI, permitindo a extração de indicadores e a melhoria significativa do nível de cumprimento dos requisitos mais exigentes presentes no plano estratégico da Fundação.

36.27.11. A CONTRATADA deve comprovar capacitação técnica mediante a apresentação de atestados conforme itens da Seção de **HABILITAÇÃO TÉCNICA DA EMPRESA**, que comprovem experiência na prestação dos serviços similares e compatíveis com as características e quantidades objeto deste processo licitatório.

36.27.12. A CONTRATADA deverá contemplar o uso dessa solução para toda a equipe interna de TI da CONTRATANTE, contemplando os perfis de administrador, solucionador e operador, para toda equipe das empresas prestadoras de serviços (terceirizados), contemplando os perfis de solucionador e operador, e para os demais usuários do órgão com perfil de demandante, atendendo minimamente as especificações abaixo:

PERFIL	QUANTIDADE DE USUÁRIOS
Administrador	10
Solucionador/Operacional	50
Demandante	300

36.27.13. A CONTRATADA, no que couber, deverá atender os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

36.27.14. Seguem abaixo as características técnicas específicas que devem ser obrigatoriamente contempladas pela Solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser fornecida pela CONTRATADA:

36.27.15. MÓDULO DE MONITORAMENTO:

- 36.27.15.1. Ser composta por softwares do tipo software livre e distribuídos sob a licença GPL v2;
- 36.26.15.2. Ter disponível na Internet documentação das últimas versões suportadas dos produtos;
- 36.27.15.3. Ter disponível cursos oficiais dos produtos com opção de certificação, ambos em território nacional;
- 36.27.15.4. Ser capaz de monitorar IC's como: ativos de rede, servidores, aplicações, estações de trabalho e storages;
- 36.27.15.5. Suportar SNMP v1, v2 e v3;
- 36.27.15.6. Suportara utilização de agentes de monitoramento;
- 36.27.15.7. Ser uma solução escalável e distribuída;
- 36.27.15.8. Ter Interface web para administração e operação da solução;
- 36.27.15.9. Permitir personalização da interface de administração e operação da solução;
- 36.27.15.10. Coletar inventário de hardware automaticamente;
- 36.27.15.11. Possibilitar que a solução seja auditada;
- 36.27.15.12. Coletar dados e disponibilizá-los através de gráficos informações para checagem de disponibilidade e desempenho;
- 36.27.15.13. Coletar e disponibilizar dados entre intervalos personalizados;

- 36.27.15.14. Garantir visualização das informações de data e hora dos últimos eventos coletados pela solução;
- 36.27.15.15. Utilizar painel de visualização (dashboard) panorâmica do ambiente, possibilitando inclusive a utilização de gráficos;
- 36.27.15.16. Armazenar dados históricos para futuras visualizações ou comparações;
- 36.27.15.17. Ter um processo configurável de limpeza dos dados históricos;
- 36.27.15.18. Garantir a geração de gráficos sob demanda;
- 36.27.15.19. Garantir a criação personalizada de gráficos;
- 36.27.15.20. Exibir gráficos de desempenho e disponibilidade de forma personalizada para qualquer IC monitorado;
- 36.27.15.21. Exibir gráficos por agrupamento de tipo de IC;
- 36.27.15.22. Emitir relatórios sob demanda a partir de dados históricos;
- 36.27.15.23. Emitir relatório de disponibilidade de cada Item;
- 36.27.15.24. Coletar dados dos sistemas operacionais baseados nas plataformas Windows e Linux também através de agentes;
- 36.27.15.25. Ser capaz de monitorar soluções de virtualização baseadas em Flyper-V, WMware;
- 36.27.15.26. Realizar descoberta de novos ativos/hosts para monitoração e adicioná-los automaticamente a grupos;
- 36.27.15.27. Enviar alertas via e-mail, SMS e Jabber;
- 36.27.15.28. Permitir a customização de notificações em escala de horário, usuários e meios de notificações;
- 36.27.15.29. Realizar ações através de comandos remotos para resolver problemas, diagnosticar, coletar informações e etc.;
- 36.27.15.30. Permitir a instalação em servidores baseados em plataforma Linux;
- 36.27.15.31. Ser compatível com bancos de dados baseados na plataforma MySQL, PostgreSQL e Oracle;
- 36.27.15.32. Realizar monitoramento de acesso a sites web;
- 36.27.15.33. Simular o acesso a sites web e averiguar a experiência do usuário, como tempo de resposta, velocidade e funcionalidade;
- 36.27.15.34. Disponibilizar pacotes oficiais de configurações de itens a serem monitorados;
- 36.27.15.35. Ter a capacidade de personalização de pacotes de IC;
- 36.27.15.36. Ter a capacidade de instalar e configurar novos pacotes de IC;
- 36.27.15.37. Ser capaz de monitorar arquivos de log;
- 36.27.15.38. Ser capaz de monitorar o Visualizador de Eventos do Windows;
- 36.27.15.39. Integrar-se aos contadores de desempenho do Windows;

- 36.27.15.40. Permitir a criação de novos IC's para serem monitorados;
- 36.27.15.41. Permitir a criação de alarmes baseados em comparações com valores históricos e médias;
- 36.27.15.42. Permitir a customização de horário de monitoramento;
- 36.27.15.43. Apresentar a disponibilidade de um serviço na visão de negócio e seus níveis Mínimos de Serviço (NMS);
- 36.27.15.44. Permitir a configuração de manutenção programada dos hosts;
- 36.27.15.45. Permitir a construção de triggers (gatilhos) utilizando expressões regulares;
- 36.27.15.1.46 Permitir o monitoramento de IC a partir da especificação de determinados componentes que fazem parte de um pacote de monitoração padrão ou personalizado;
- 36.27.15.47. Disponibilizar mapas que sejam dinamicamente atualizados, conforme a mudança estado de um IC;
- 36.27.15.48. Permitir a criação de visões personalizadas dos IC's monitorados;
- 36.27.15.49. Permitir a configuração de tempo de visualização de cada visão, alternando-se entre si, para uma melhor visualização de todo o ambiente;
- 36.27.15.50. Permitir o cadastro de usuários para realizar atividades de operação da solução;
- 36.27.15.51. Permitir a personalização de interface de operação para cada usuário;
- 36.27.15.52. Permitir a utilização de grupos para reunir usuários e conceder de permissões a estes;
- 36.27.15.53. Autenticar usuários via banco de dados próprio ou através da integração com Active Directory;

36.27.16. MÓDULO ITSM

- 36.27.16.1. Permitir categorizar incidentes;
- 36.27.16.2. Interface web;
- 36.27.16.3. Possuir cadastro de clientes (podendo ser criado estruturas internas de clientes);
- 36.27.16.4. Permitir que o usuário final ou analistas anexem links para documentos ao incidente;
- 36.27.16.5. Permitir que o usuário final ou analistas anexem documentos completos ao incidente;
- 36.27.16.6. Permitir a priorização dos incidentes;
- 36.27.16.7. Permitir que os incidentes sejam direcionados para grupos específicos dependendo de sua categoria;
- 36.27.16.8. Disponibilizar interface web para que os usuários finais possam abrir os incidentes sem a interação de um analista;

- 36.27.16.9. Permitir criação de catálogo de negócio;
- 36.27.16.10. Permitir vinculação dos serviços do catálogo de negócios com os serviços do catálogo técnico;
- 36.27.16.11. Permitir abertura de incidentes pelo Portal de Atendimento ao Usuário;
- 36.27.16.12. Possibilitar o relacionamento dos incidentes com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
- 36.27.16.13. Permitir registrar ocorrências de atendimento das solicitações de serviço, mudança, problema e aprovações;
- 36.27.16.14. Permitir acesso a FAQ pelo usuário;
- 36.27.16.15. Permitir a geração de solicitações de mudanças a partir de um incidente;
- 36.27.16.16. Possibilitar o registro das soluções dos incidentes e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros;
- 36.27.16.17. Monitorar e emitir relatórios sobre os incidentes;
- 36.27.16.18. Permitir categorizar problemas;
- 36.27.16.19. Permitir a anexação de links para documentos ao problema;
- 36.27.16.20. Permitir a anexação de documentos completos ao problema;
- 36.27.16.21. Permitir a priorização dos problemas;
- 36.27.16.22. Possibilitar o relacionamento dos problemas com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
- 36.27.16.23. Permitir a criação de um fluxo de aprovações para as mudanças;
- 36.27.16.24. Permitir gerenciar as atividades de implantação das mudanças;
- 36.27.16.25. Monitorar e emitir relatórios sobre a implantação das mudanças;
- 36.27.16.26. Permitir revisar e encerrar os processos de mudanças;
- 36.27.16.27. Permitir criar agendamentos de mudança;
- 36.27.16.28. Permitir a anexação de links para documentos à solicitação de mudança;
- 36.27.16.29. Permitir a anexação de documentos completos à solicitação de mudança;
- 36.27.16.30. Permitir a priorização das solicitações de mudança;
- 36.27.16.31. Permitir que as mudanças sejam direcionadas para grupos específicos dependendo de sua categoria;
- 36.27.16.32. Permitir a construção de fluxos de trabalho (com tarefas e decisões);
- 36.27.16.33. Permitir que os controles de acesso para abrir, modificar e fechar incidentes sejam realizados com base em condições preestabelecidas;
- 36.27.16.34. Gerar trilhas de auditoria de todas as atualizações de registro de incidentes;
- 36.27.16.35. Permitir integração com sistemas de e-mail;

- 36.27.16.36. Permitir a abertura, modificação e encerramento de incidentes somente por pessoas autorizadas, possibilitando criar permissões para que uma pessoa ou um grupo tenha esses acessos a um determinado grupo de incidente;
- 36.27.16.37. Permitir indicadores de prioridade, impacto e urgência (severidade) na alocação dos registros de incidentes;
- 36.27.16.38. Permitir o roteamento automático de incidentes para grupos ou equipes de atendimento;
- 36.27.16.39. Permitir priorizar, assinalar e escalar automaticamente os incidentes baseados na categoria destes, ou no tipo de usuário afetado;
- 36.27.16.40. Permitir encontrar uma solução/procedimentos e associar a solução/procedimentos ao incidente;
- 36.27.16.41. Permitir enviar e-mail para o usuário e equipe de suporte responsável quando os incidente/requisição de serviço/problema/mudança forem atualizados ou resolvidos;
- 36.27.16.42. Permitir enviar e-mail para o usuário com o link da aplicação de pesquisa de satisfação de atendimento;
- 36.27.16.43. Permitir reabrir um incidente fechado;
- 36.27.16.42. Permitir enviar e-mail para o usuário com o link da aplicação de pesquisa de satisfação de atendimento;
- 36.27.16.43. Permitir reabrir um incidente fechado;
- 36.27.16.44. Permitir que as equipes de suporte e Service Desk tenham acesso ao pacote de resoluções comuns (base de conhecimento);
- 36.27.16.45. Prover acesso remoto às estações dos usuários via rede LAN/WAN com opção de trilha de auditoria;
- 36.27.16.46. Permitir que um registro de incidentes possa ser escalado com base em condições preestabelecidas ou substituir condições manualmente;
- 36.27.16.47. Permitir que os registros de incidentes tenham um ou mais campos para gravar resolução de informações, incluindo data de resolução e tempo;
- 36.27.16.48. Permitir que o registro de incidentes contenha um ou mais campos para gravar encerramento, categorização, incluindo data e hora de encerramento;
- 36.27.16.49. Permitir a integração com SLA para monitorar e controlar o tempo de resposta de incidentes e tempo de resolução com base em prioridade e/ou níveis de serviço;
- 36.27.16.50. Permitir enviar e-mail ao solicitante quando da abertura e encerramento do chamado, além de poder configurar notificação sobre o andamento do incidente/solicitação;
- 36.27.16.51. Permitir anexar quaisquer tipos de arquivos (.doc, .xls, .jpg, .pdf e outros);

- 36.27.16.52. Permitir a criação, modificação e encerramento de registro de problemas, com os devidos registros de data, hora, usuário entre outros atributos;
- 36.27.16.53. Permitir texto livre para descrição do problema;
- 36.27.16.54. Permitir associar um registro de incidente a um problema;
- 36.27.16.55. Permitir a abertura de um problema a partir de um registro de incidente;
- 36.27.16.56. Permitir o envio de e-mail para os envolvidos na investigação/solução e público atingido;
- 36.27.16.57. Permitir criar planos de melhoria;
- 36.27.16.58. Permitir a geração de registro de mudança;
- 36.27.16.59. Permitir o acesso controlado aos registros de abertura de mudança;
- 36.27.16.60. Permitir o acesso gerenciado do módulo de mudança ao CMDB;
- 36.27.16.61. Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de uma RDM (Requisição de Mudança);
- 36.27.16.62. Permitir criar grupos autorizadores de mudança;
- 36.27.16.63. Permitir criar o CAB (Comitê de Autorização de Mudança) e inserir os devidos membros autorizadores;
- 36.27.16.64. Permitir criar diferentes status da mudança, inclusive cancelamento;
- 36.27.16.65. Permitir avaliar o impacto das mudanças para poder aprovar o registro de mudança;
- 36.27.16.66. Permitir fechar um erro conhecido e um problema, quando a mudança relacionada for encerrada;
- 36.27.16.67. Permitir a integração com processo de gerenciamento de mudança;
- 36.27.16.68. Permitir a atualização do CMDB, quando uma mudança em um IC for realizada;
- 36.27.16.69. Permitir o acesso ao módulo de gerenciamento da configuração para auxiliar a construção de um registro de mudança;
- 36.27.16.70. Permitir o acesso aos demais módulos relacionados a mudança;
- 36.27.16.71. Permitir o cadastramento de informações para o planejamento, execução e aferição de níveis de serviço;
- 36.27.16.72. Permitir criar um registro de Nível de Serviço vinculado, para acompanhar o serviço que está sendo prestado;
- 36.27.16.73. Permitir identificar atributos de impacto nos ANS (Acordo de Nível de Serviço);
- 36.27.16.74. Permitir o registro de detalhes de conteúdo do SLA;
- 36.27.16.75. Permitir acomodar detalhes de Acordos de Nível Operacional (ANO);
- 36.27.16.76. Permitir o cadastro de informações de serviços e controle de situação (Ativos e Inativos);

- 36.27.16.77. Permitir a definição do Catálogo de Serviços e o registro de descrição de serviços, assim como de seus atributos;
- 36.27.16.78. Permitir o cadastro de palavras sinônimos para efeitos de pesquisa na base de conhecimento. (Ex: “Desktop” = “Computador”, “empregado” = “usuário”, “HD” = “Disco rígido”, dentre outras);
- 36.27.16.79. Permitir a criação de categorias para publicação dos documentos;
- 36.27.16.80. Permitir indexar a base de conhecimento para disponibilizar pesquisas por palavras-chave;
- 36.27.16.81. Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário;
- 36.27.16.82. Permitir implantar o versionamento de documentos da base de conhecimento de forma automática;
- 36.27.16.83. Permitir disponibilizar a base de conhecimento acessível na web ou intranet;
- 36.27.16.84. Permitir relacionar IC ao usuário;
- 36.27.16.85. Permitir o rastreamento e registro automático dos itens de configuração presentes na infraestrutura (CMDB Discovery);
- 36.27.16.86. Permitir realizar o inventário automático de todas as estações de trabalho da rede, capturando informações relativas ao hardware e softwares instalados, bem como registrando e notificando todas as alterações ocorridas;
- 36.27.16.87. Permitir inventariar e gerenciar as informações sobre o parque de informática;
- 36.27.16.88. Permitir classificar os tipos de ativos;
- 36.27.16.89. Permitir ao acesso controlado ao CMDB;
- 36.27.16.90. Permitir o registro e gerenciamento de um item de configuração (IC);
- 36.27.16.91. Permitir criar relacionamento entre itens de configuração;
- 36.27.16.92. Permitir o registro de logs de todas as alterações realizadas nos itens de configurações;
- 36.27.16.93. Permitir registrar status dos itens de configuração;
- 36.27.16.94. Permitir integração dos registros de IC's com o módulo de incidentes;
- 36.27.16.95. Permitir trilha de auditoria por registro de logs;
- 36.27.16.96. Apresentar solução de gráficos e relatórios;
- 36.27.16.97. Permitir a inserção de figuras e links nos documentos da base de conhecimento;
- 36.27.16.98. Permitir controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;
- 36.27.16.99. Permitir realizar leitura de e-mail para incidentes e requisições de serviços;

- 36.27.16.100. Permitir criar mecanismo de visualização de serviços disponíveis ao usuário no portal;
- 36.27.16.101. Permitir fazer requisições de serviços do catálogo de negócios pelo Portal do usuário;
- 36.27.16.102. Permitir manter o histórico de configuração, mudanças, e alterações dos IC;
- 36.27.16.103. Permitir a criação de relatórios dinamicamente pelo próprio cliente;
- 36.27.16.104. Permitir a criação de *Dashboards* dinamicamente pelo próprio cliente;
- 36.27.16.105. Permitir integração com Open-LDAP ou Windows AD;
- 36.27.16.106. Possibilitar a realização de intervenções remotas em estações de trabalho;
- 36.27.16.107. Possibilitar a realização de análises técnicas remotamente;
- 36.27.16.108. Possibilitar o atrelamento de conhecimento a um serviço específico;
- 36.27.16.109. Possibilitar o vínculo de um conhecimento da base de conhecimento a um registro de solução;
- 36.27.16.110. Realizar o controle e versionamento de documento;
- 36.27.16.111. Realizar o controle de expiração de conhecimento para acompanhamento de qualidade;
- 36.27.16.112. Permitir a criação de estrutura de pastas ou categorias para controle de conhecimento;
- 36.27.16.113. Permitir o controle de acesso em nível de perfil nas pastas de conhecimento criado;
- 36.27.16.114. Realizar a criação de FAQ - *Frequently Asked Questions*;
- 36.27.16.115. Permitir criar *templates* de solicitações de serviço;
- 36.27.16.116. Permitir gerenciar ordens de serviços e suas respectivas glosas;
- 36.27.16.117. Permitir gerenciar o ciclo de vida de ordens de serviços;
- 36.27.16.118. Possibilitar criar faturas para ordens de serviços;
- 36.27.16.119. Permitir criar fórmulas personalizadas para ordens de serviços;
- 36.27.16.120. Permitir gerenciar vários contratos de serviços;
- 36.27.16.121. Permitir emitir/imprimir ordens de serviços;
- 36.27.16.122. Permitir gerenciar serviços por tipos de contratos;
- 36.27.16.123. Permitir desenvolver fluxos e vincular com objetos de negócio do cliente, alinhando o processo de trabalho aos objetivos de negócio;
- 36.27.16.124. Permitir configurar visões de *dashboard* para acompanhar trabalhos de equipes diferentes;
- 36.27.16.125. Permitir desenvolver cubos de relatórios dinamicamente para obtenção de informações de forma simples e rápida;
- 36.27.16.126. Permitir criar questionários dinamicamente;

- 36.27.16.127. Permitir vincular questionários com solicitações de serviço para tornar prático e ágil o atendimento do técnico de suporte (1º nível);
- 36.27.16.128. Permitir o gerenciamento de eventos de ativos de rede;
- 36.27.16.129. Permitir o inventário de ativos de rede;
- 36.27.16.130. Permitir o monitoramento de eventos a partir do inventário de rede (desktops, impressoras, switches, dentre outros);
- 36.27.16.131. Permitir a vinculação com recurso alarmístico para o gerenciamento de ocorrências de eventos;
- 36.27.16.132. Permitir a vinculação com ferramenta de monitoramento de ativos e serviços em rede para o gerenciamento de ocorrências de eventos;
- 36.27.16.133. Permitir a consulta histórica de ocorrências de eventos;
- 36.27.16.134. Permitir o acompanhamento em tempo real de ocorrências de eventos de ativos de rede em faixas de IP's diferentes;
- 36.27.16.135. Permitir a tomada de decisões gerenciais sobre eventos de rede dos tipos: *warning* e *exception*;
- 36.27.16.136. Permitir a decisão de quais tipos de eventos serão monitorados;
- 36.27.16.137. Permitir a decisão sobre o que fazer quando determinado evento ocorrer;
- 36.27.16.138. Permitir criar um incidente quando um evento do tipo *Warning* ou *Exception* ocorrer;
- 36.27.16.139. Permitir a criação de segurança no quesito aprovação de documentos no *Workflow*;
- 36.27.16.140. Permitir executar o *login* via tecnologia própria;
- 36.27.16.141. Permitir executar o *login* via tecnologia *Single sign-on*;
- 36.27.16.142. Permitir que a ferramenta faça a distribuição automática dos chamados, de forma equilibrada, considerando os níveis de atendimento, os técnicos disponíveis e seus respectivos horários de trabalho;
- 36.27.16.143. Permitir manter um ou mais portfólios de serviço; Definindo/Alterando: Nome Portfólio;
- 36.27.16.144. Permitir manter um ou mais serviços definindo/alterando: Nome do Serviço, Processo de Iniciação, Categoria de Negócio, Data de Implantação, Fase do Serviço, Status do Serviço, Criticidade, Importância do Serviço ao Negócio, Tipo de Serviço, Lugar de Execução dos Serviços, Detalhamento, Objetivo, Valor, *Template* de serviço e Documentos Anexos;
- 36.27.16.145. Permitir visualizar o quantitativo de serviços classificados em: Funil de Serviços, Catálogo de Serviços e Serviços Obsoletos;
- 36.27.16.146. Permitir visualizar e editar informações referentes a Requisitos de Nível de Serviço; Alterando: Data de criação, Data de início do serviço, Dono do

Serviço, Utilidade do Serviço (Especificação, Contexto, Funcionalidades Essenciais), Garantia do Serviço (Segurança, Disponibilidade, Capacidade, Continuidade do Negócio, Performance/Desempenho, Interrupções Planejadas), Suporte de Serviço (Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças), Conformidade (Interna, Externa) e Documentos anexos;

36.27.16.147. Permitir visualizar e editar um mapa de desenho do serviço; vinculando e relacionando: itens de configuração e serviços de apoio;

36.27.16.148. Permitir criar e vincular um ou mais processos de negócio ao Serviço definindo: Nome, Cliente, Grupo responsável, Grupo administrador, Fluxos e Unidades;

36.27.16.149. Permitir visualizar e editar um mapa de ativos do serviço de apoio, vinculando itens de configuração;

36.27.16.150. Permitir criar e vincular novos Serviços de Apoio, permitindo um auto relacionamento em vários níveis;

36.27.16.151. Permitir vincular Donos do Negócio, vinculando Usuário ou Grupo;

36.27.16.152. Permitir vincular Usuários do Negócio, vinculando Usuário ou Grupo;

36.27.16.153. Permitir criar e vincular novos Serviços de Requisição. Definindo: Nome do Serviço, Sigla/Abreviação, Situação do Serviço, Data de Implantação, Tipo de Demanda, Categoria, *Template* acompanhamento, *Template* de criação, Detalhamento, Objetivo, Tipo de Evento, *Script* de Orientação. Disponível para solicitação pelo Portal, Tipo de Serviço, Importância do Serviço ao Negócio e Lugar de execuções dos Serviços;

36.27.16.154. Permitir visualizar e editar informações referentes a Esquema de Dados. Alterando: Detalhes e Documentos Anexados;

36.27.16.155. Permitir criar e vincular novos Incidentes ao Serviço de Negócio;

36.27.16.156. Permitir criar e vincular novos Procedimentos ao Serviço de Negócio;

36.27.16.157. Permitir vincular Serviços de Requisição. Definindo: Condição de Operação, Data de Início, Data Fim, Observação, Restrições e Pressupostos, Objetivo, Descrição do Processo, Link do Processo, Área requisitante, Modelo de E-mail Abertura, Modelo de E-mail Finalização, Modelo de E-mail Demais Ações, Grupo Escalação 1º Nível, Grupo Executor, Grupo Aprovador, Calendário, Tempo de Atendimento;

36.27.16.158. Permitir vincular Incidentes;

36.27.16.159. Permitir vincular Procedimentos;

36.27.16.160. Permitir vincular Base de Conhecimento ao Serviço de Negócio;

36.27.16.161. Permitir vincular Indicadores de Capacidade/Performance;

36.27.16.162. Permitir vincular Atributos da Demanda;

- 36.27.16.163. Permitir acompanhar os vínculos e alterações feitas nos dados relacionados a serviço de negócio;
- 36.27.16.164. Permitir criar habilidades e vinculá-las aos colaboradores;
- 36.27.16.165. Permitir acompanhar a disponibilidade dos serviços de TI;
- 36.27.16.166. Permitir acompanhar a disponibilidade por categorias;
- 36.27.16.167. Permitir filtrar itens específicos de cada categoria;
- 36.27.16.168. Permitir acompanhar a disponibilidade por período de tempo;
- 36.27.16.169. Permitir acompanhar a disponibilidade total em um período de tempo;
- 36.27.16.170. Permitir acompanhar eventos de indisponibilidade em um período de tempo;
- 36.27.16.171. Permitir manter um registro de continuidade de Serviços de TI;
- 36.27.16.172. Permitir manter uma política de continuidade de Serviços de TI;
- 36.27.16.173. Permitir manter um escopo da continuidade de Serviços de TI;
- 36.27.16.174. Permitir vincular ou criar projeto de continuidade de Serviços de TI;
- 36.27.16.175. Permitir criar cenários para a avaliação de risco;
- 36.27.16.176. Permitir manter um plano de continuidade de Serviços de TI;
- 36.27.16.177. Permitir manter um planejamento de continuidade de Serviços de TI;
- 36.27.16.178. Permitir acompanhar cadastro de incidentes críticos;
- 36.27.16.179. Permitir definir o acesso por fluxo de atividades e por ação do fluxo;
- 36.27.16.180. Permitir visualizar itens de configuração em função dos processos que estes estão relacionados;
- 36.27.16.181. Permitir manter e visualizar mídias definitivas de software; guardando informações do tipo: Endereço Lógico, Tipo de Mídia, Tipo de Software, Nº de licenças, Versão, Licenças (chave, quantidade permissões de uso);
- 36.27.16.182. Permitir imprimir o Relatório de Ocorrência de Eventos;
- 36.27.16.183. Permitir gerar relatórios de Pesquisa de satisfação sobre atendimento (Incidentes/Requisições);
- 36.27.16.184. Permitir gerar relatórios de controle do SLA;
- 36.27.16.185. Permitir gerar relatórios da qualidade do atendimento e SLA;
- 36.27.16.186. Permitir gerar relatório Gantt;
- 36.27.16.187. Permitir imprimir o quantitativo de Base de conhecimento;
- 36.27.16.188. Permitir imprimir o Relatório de Documentos Acessados;
- 36.27.16.189. Permitir gerar relatórios de controle do SLA;
- 36.27.16.190. Permitir gerar relatório de Solicitações/Problema por serviço;
- 36.27.16.191. Permitir a criação dinâmica de relatórios, gráficos e consultas.

36.27.17. MÓDULO DE INVENTÁRIO DE IC'S:

- 36.27.17.1. Ser composta por softwares do tipo software livre e distribuídos sob a licença GPL v2;

36.27.17.2. Permitir a realização de inventário automático dos ativos de TI, em conformidade com a regras estabelecidas neste TR, descritas em seu **ANEXO VII - GLOSSÁRIO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO**;

36.27.17.3. Realização de mapeamento de IC's por descoberta de IP ou SNMP na rede;

36.27.17.4. Coleta de informações sobre o hardware e software de dispositivos de rede que executam os agentes;

36.27.17.5. Coleta automática de informações compatível com servidores das plataformas Windows, Linux;

36.27.17.6. Compatível com a coleta automática de informações em serviços de diretório Active Directory (AD) da Microsoft e serviços de diretório de padrão aberto Lightweight Directory Access Protocol (LDAP);

36.27.17.7. Coleta automática de informações no módulo de monitoramento da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI;

36.27.17.8. Fornecimento das informações coletadas para o módulo ITSM da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI;

36.27.17.9. Uso de console com interface de gerenciamento Web;

36.27.17.10. Distribuição de aplicações baseado em critérios de grupos ou coleções;

36.27.17.11. Trafego de informações entre agentes e servidores por linguagens conhecidas, como XML;

36.27.17.12. Armazenamento dados em bancos de dados MySQL;

36.27.17.13. Comunicação entre cliente e servidor via FTTTP ou FITTTPS;

36.27.17.14. Integração com serviços de LDAP na interface Web;

36.27.17.15. Extração de relatórios dos itens coletados;

36.27.17.16. Debug das soluções e arquivos de log;

36.27.17.17. Distribuição de agentes por meio de diretivas de grupo usando arquivos de extensão MSI;

36.27.17.18. Posicionamento de parte da solução no DMZ para atendera clientes fora do escritório;

36.27.17.19. Realização de backup e restauração utilizando imagens da solução;

36.27.18. REQUISITOS DA CENTRAL DE SERVIÇOS

36.27.19. Os requisitos de infraestrutura da Central de Serviços são obrigatórios, assim a CONTRATADA se compromete a disponibilizar, até o fim da execução do Plano de Inserção, esses requisitos dentro de prazo acordado para início da prestação dos serviços contratados.

- 36.27.20. As estações de trabalho instaladas na Central de Serviços deverão estar interligadas em rede local, com acesso a todos os recursos lógicos e físicos necessários ao atendimento;
- 36.27.21. Para plena execução dos serviços, deverá ser estabelecida conexão de dados entre a CONTRATADA e a FCP para fins de acesso ao sistema de abertura e gestão de chamados e acesso remoto às estações de trabalho e servidores corporativos para os casos em que se fizer necessário, sob o ônus da CONTRATADA, utilizando recursos robustos de segurança para a interligação da Central de Serviços à rede corporativa da FCP;
- 36.27.22. Deverá ser disponibilizado número telefônico, com suas devidas configurações técnicas, para realização dos serviços da Central de Serviços sob ônus e de inteira responsabilidade da CONTRATADA.
- 36.27.23. A estrutura da CONTRATADA deverá possuir sistema de telefonia que suporte tecnologia CTI (Computer Telephony Integration), softwares básicos com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço.
- 36.27.24. Software de telefone virtual que permita o atendimento de ligações diretamente da estação de trabalho do atendente. Custos relacionados ao licenciamento, customização e manutenção do referido software será de responsabilidade da CONTRATADA;
- 36.27.25. Os aparelhos telefônicos que porventura sejam utilizados devem ser conectados à central de telefonia privativa, provida pela CONTRATADA, que possua pelo menos as funcionalidades de Implementação de fila de espera, visualização dos números de telefones que chamam para a Central de Serviços, contabilização de quantidade de chamadas existentes na fila, tempo de espera por ligação e quantidade de desistências de chamadas.
- 36.27.26. Permitir o tratamento das gravações Institucionais e dos diálogos entre os atendentes e clientes, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las ao FCP, bem como, criar gravações institucionais por meio de qualquer telefone com acesso à Rede Telefônica Pública Comutação - RTPC, com sinalização de pulso ou tom.
- 36.27.27. Deverá permitir supervisão dos serviços de atendimento online.
- 36.27.28. Permitir armazenamento das gravações em formato de mídia eletrônica (WAV) ou compatíveis, por até 12 (doze) meses.
- 36.27.29. Recuperação de áudios gravados permitindo pesquisa por atendente/operador, data/horário, número de origem da ligação e etc.

36.27.30. Permitir acompanhar em tempo real os detalhes operacionais sobre o trânsito das ligações receptivas e ativas por grupo de atendentes/operadores.

36.27.31. Permitirá interação com o cliente mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de Informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar o atendimento de forma automática.

36.27.32. Possuir facilidade "cut-thru", para permitir a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico ou DTMF.

36.27.33. Possibilitar a intervenção do supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.

36.27.34. Possuir painel de informações que permita às áreas de supervisão e gestão enviarem Informações a toda equipe ou a operadores específicos.

36.27.35. Permitir a transferência da preferência de atendimento dos atendentes para a Unidade de Resposta Audível - URA, por meio de dispositivo eletrônico programado para os supervisores/gerentes.

36.27.36. Permitir a transferência para atendimento presencial, quando a URA estiver sendo usada.

36.27.37. Permitir a funcionalidade de DAC (Distribuição Automática de Chamadas), provendo o atendimento automático de chamadas, ordenação da fila de chamadas de acordo com o número que originou a ligação, permitindo que uma ligação seja escutada por um supervisor em tempo real, ou auxiliar o atendimento e o atendimento de chamados apenas de telefones pré-cadastrados.

36.28. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

36.29.1. Além da documentação técnica de cada mudança implementada no ambiente de TI da FCP, sempre que justificável ou mediante requisição, a CONTRADATA deverá promover a transferência de conhecimento sobre qualquer mudança para a equipe do Órgão, ou equipes de terceiros, pelo Órgão indicadas, por meio de palestras, capacitação assistida com interação direta entre instrutor e treinamento *hands-on lab*, grupo de trabalho, *workshops*, etc.

36.29. ASPECTOS GERAIS

36.29.1. Complementarmente às obrigações da CONTRATADA, em relação a prestação de serviços já descritos nas seções anteriores, será ainda responsabilidade da CONTRATADA:

a) Garantir que os processos de Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Incidentes trabalhem juntos para garantir o aumento da qualidade e disponibilidade dos serviços de TI;

b) *Garantir que todas as equipes envolvidas possam ter suas atividades supervisionadas e gerenciadas por Gerentes Técnicos devidamente capacitados a exercer esta função;*

c) *A CONTRATADA deverá atender todas as demandas associadas aos componentes, tecnologias e serviços de TI cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional;*

36.29.2. Garantir que o Gerente Técnico execute as seguintes atividades:

a) *Coordenar as atividades de sua Equipe;*

b) *Ter ciência de todos os problemas e incidentes que sejam relevantes para o negócio da FCP;*

c) *Participar ativamente do Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) e Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME);*

d) *Agir de forma proativa na sugestão de melhorias que otimizem a prestação de serviços ao FCP;*

e) *Garantir a integração entre as Equipes de Suporte;*

f) *Ser a interface de comunicação entre a Equipe Técnica da FCP e as Equipes Técnicas da CONTRATADA;*

g) *Estar atento ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) pela Contratada;*

h) *Garantir que todas as demandas sejam tratadas por meio de processo exclusivo e específico, conforme descrito na seção "Processos para Gerenciamento de Serviços";*

i) *Garantir que as equipes técnicas estejam permanentemente capacitadas nas tecnologias adotadas pelo FCP, para que estas estejam aptas a identificar e resolver rapidamente um incidente ou problema;*

j) *Garantir que todas as equipes estejam cientes dos impactos associados à imagem e aos serviços prestados pelo FCP, quando estiverem trabalhando na solução de um incidente ou problema;*

k) *Coletar dados através de Solução de Monitoramento e gerar a partir destas informações os relatórios de disponibilidade dos IC's relevantes relacionados aos serviços;*

l) *Garantir que os processos de Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Incidentes e Gerência da Configuração e Ativos de Serviço trabalhem juntos para garantir o aumento da qualidade e disponibilidade dos serviços de TI;*

36.29.3. Informar à FCP sobre a necessidade de quaisquer insumos necessários para:

a) Registro e documentação de Incidentes na Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC);

b) Resolução de incidentes e incidentes recorrentes;

c) Resolução de problemas e busca da causa raiz ou soluções de contorno;

36.29.4. Informar à FCP, sempre que uma solução de contorno ou definitiva de um incidente esteja dependente do fornecimento de algum insumo que não seja responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, como por exemplo: serviços de fornecedores externos, fornecimento de equipamentos de hardware, fornecimento de software, fornecimento de energia elétrica.

36.30. Exclusivamente nestes casos, será interrompido o computo do NMS associado aos serviços até que a FCP forneça o insumo necessário para dar continuidade ao processo de solução do Incidente.

37. ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

37.1. DISPOSIÇÕES GERAIS

37.2. Por tratar-se de uma contratação essencialmente centrada em serviços, os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos terão como foco principal a disponibilidade e a qualidade dos serviços de TI disponibilizados pela Divisão de Tecnologia da Informação - DTI aos usuários internos e externos da FCP.

37.3. O elemento para aferir a qualidade e eficácia dos serviços prestados serão os Níveis Mínimos de Serviço. Com relação a esse item, levaremos em consideração os seguintes aspectos:

a) Fica estabelecido entre as partes os Níveis Mínimos de Serviço (NMS), o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;

b) A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio da tabela a seguir, cujo resultado comporá o valor mensal a ser pago no período avaliado;

c) As situações abrangidas pelos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), se referem a relevância atribuída e a plenitude dos IC's, assim a redução dos itens ou a alteração de suas respectivas relevâncias implicará na redução ou aumento proporcional das medidas corretivas dos NMS até o limite máximo, aqui apresentados;

d) Em acordo entre as partes, os procedimentos de metodologia de avaliação durante a execução contratual poderão ser alterados, desde que o novo sistema se mostre mais eficiente que o anterior, não implique em prejuízos para a CONTRATADA, reflita

a maturidade do ambiente computacional da FCP e atenda a orientação do Egrégio Tribunal de Contas da União em seu Acórdão nº 717/2010. Plenário, item 9.3.5, abaixo:

"determinação ao Ministério do Trabalho e Emprego para que, em atenção ao "caput" dos arts. 30 e 41, e art. 54, §1º, da Lei nº 8.666/1993, referente ao princípio da isonomia e à vinculação do contrato ao instrumento convocatório, abstenha-se de prever no edital a adoção de novos Acordos de Nível de Serviço durante a execução contratual, sendo passível entretanto, a alteração ou a renegociação para ajuste fino dos níveis de serviços pré- estabelecidos nos editais, desde que essa alteração ou renegociação: a) esteja prevista na edital e no contrata; b) seja tecnicamente justificada; e) não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, §1º, da Lei nº 8.666/1.993; d) não configure descaracterização do objeto licitado."

37.4. A aplicação de glosas referente aos NMS, não isenta a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

37.5. DOS PROCEDIMENTOS

37.6. O Fiscal do Contrato designado pela FCP acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA;

37.7. Mensalmente a CONTRATADA, na pessoa do seu preposto, apresentará a medição dos serviços no período apurado, conforme o processo de emissão e recebimento dos serviços constantes no **ANEXO V - MODELO DE GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**.

37.8. Os NMS serão aplicados aos grupos de IC's de acordo com a sua afinidade com os serviços de Central de Serviços ou Manutenção de Saúde Operacional, conforme o detalhamento da tabela abaixo:

SEQ.	NOME	SEQ.	DESCRIÇÃO
01	Itens de afinidade com Central de Serviços	001	Usuários
		002	Caixas postais de correio eletrônico
		003	Grupo de usuários
		004	Estações de trabalho Intel compatíveis
		005	Estações de trabalho de outros tipos
		006	Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos
		007	Terminais de telefonia IP
02	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	001	Domínios LDPA
		002	Servidores físicos
		003	Servidores virtuais
		004	Storages corporativos
		005	Appliances e unidades de leitura/gravação de fitas de backup
		006	Redes locais geograficamente distintas
		007	Switches com velocidade superior a 1

			Gbps
		008	Switches com velocidade até 1 Gbps
		009	VLANs ativas
		010	Links com a Internet
		011	Links WAN privativos
		012	Ativos de rede WiFi
		013	Appliances de Segurança da Informação
		014	Hosts servidores de arquivos
		015	Instâncias de banco de dados
		016	Instâncias de Container
		017	Instâncias de servidor WEB
		018	Instâncias de servidor de aplicação
		019	Instâncias de servidor de correio eletrônico
		020	Instâncias de servidor de virtualização
		021	Instâncias de servidor de gerenciamento e monitoramento de TI
		022	Instâncias de servidor de controle de código malicioso
		023	Instâncias de servidor de gerenciamento e projetos
		024	Instâncias de servidor de gerenciamento de processos

37.9. Os indicadores de nível desse serviço:

37.10. Os indicadores de níveis mínimos de serviço podem ser verificados no arquivo SEI 0061407;

37.11. Nota: Os mesmos se aplicam apenas quando o serviço for executado nas dependências da contratada;

37.12. Caso haja indisponibilidade nos serviços relacionados no arquivo SEI 0061407, serão aplicados os níveis de serviço conforme a sua relevância, aos IC's que compõem o serviço, em conformidade com a tabela de "Disponibilidade por Relevância dos IC's" indicada abaixo:

RELEVÂNCIA	DISPONIBILIDADE EXIGIDA	CUSTO ADICIONAL
Padrão	> ou = 75%	0%
Média	> ou = 90%	10%
Alta	> ou = 95%	20%

37.13. Para os ICs que possuem vínculos deve-se atribuir o mesmo grau de relevância para a solução, caso o item mais granular possua dependência com outros itens de base. Por exemplo, para um dado site web em que se deseja atribuir relevância Alta, deve-se atribuir a mesma relevância alta aos IC's relacionados, que no caso seriam o Servidor Virtual, Servidor Físico, Instância de Banco de Dados, Switches, e demais componentes da solução. Haveria

uma inconsistência em se cobrar uma disponibilidade do serviço Web como Alta, caso o Servidor Virtual e demais componentes tivessem uma relevância Média ou Padrão.

37.14. CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO DE SEVERIDADE

37.15. A CONTRATADA deverá classificar os incidentes de acordo com a relevância do IC envolvido, obedecendo inicialmente aos critérios propostos na tabela "Severidade por Tipo de IC" indicada abaixo:

RELEVÂNCIA	SEVERIDADE	PRAZO
Alta	Severidade 1	4 horas
Média	Severidade 2	6 horas
Padrão	Severidade 3	10 horas

37.16. Entende-se que inicialmente a associação das severidades com o correto IC e sua respectiva relevância pode não estar disponibilizado de forma automática, contudo, é um objetivo do ganho de maturidade que se possa correlacionar o IC afetado pelo incidente, o grau de relevância deste, e por sua vez o correto NMS segundo sua severidade.

37.17. Haverá uma necessidade de integração dos módulos de ITSM, inventário e monitoramento, que irão compor uma solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI. Nesta solução as informações quanto à relevância de cada IC deverão ser registradas e atualizadas conforme necessidades do ambiente a fim de permitir automações e integração.

37.18. Havendo a necessidade de fixação de severidades diferentes para as três relevâncias citadas em casos mais específicos, deve-se solicitar uma revisão de catálogo de serviços para adequação a estas necessidades.

37.19. A severidade dos incidentes deve ser acordada entre FCP e CONTRATADA de maneira prévia para os serviços presentes no Catálogo de Serviços, e atualizado quando necessário, condicionada ao acordo entre ambas as partes.

37.20. HORÁRIOS APLICÁVEIS AOS EVENTOS

37.21. CLASSIFICAÇÃO DE CHAMADOS: considerando que um novo chamado da Central de Serviços possa ser aberto referente a uma requisição de serviço ou incidente, o que será determinado exatamente pela sua classificação, essa ação deverá ocorrer durante o expediente, nos horários da Central de Serviços, obedecendo aos prazos apresentados na tabela "Horário de Execução dos Serviços" e serão aplicadas horas úteis em sua contabilização.

37.22. REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS: deverão ser atendidas durante o horário de funcionamento do órgão, de 07:00h às 19:00h dos dias úteis (segunda-feira à sexta-feira, excluídos feriados nacionais e dias de ponto facultativo definidos pelo calendário oficial da

Administração Pública Federal), e aos prazos de atendimento apresentados na tabela "Horário de Execução dos Serviços" serão aplicadas horas úteis, em conformidade com horários e dias acima especificados, em sua contabilização.

37.23. INCIDENTES: Quando oriundos dos usuários, na modalidade da Central de Serviços, deverão ser classificados corretamente e obedecer ao horário de funcionamento do órgão, conforme tabela "Horário de Execução dos Serviços", com contabilização de prazos em horas úteis. Sendo detectadas indisponibilidades dos itens de afinidade com Infraestrutura de TI pela solução de monitoramento, ou oriunda de detecção dos técnicos, deverão ser utilizados as severidades associadas às respectivas relevâncias nos horários presentes na tabela "Horário de Execução dos Serviços".

37.24. REQUISIÇÃO DE MUDANÇA: deverão ser atendidas durante o horário de funcionamento do órgão, de 07:00h às 19:00h dos dias úteis (segunda-feira à sexta-feira, excluídos feriados nacionais e dias de ponto facultativo definidos pelo calendário oficial da Administração Pública Federal). Os prazos de atendimento serão negociados entre a FCP e a CONTRATADA individualmente, para cada demanda apresentada. Eventualmente as atividades necessárias ao cumprimento de uma requisição poderão ser desenvolvidas fora horário acima estabelecido, quando isso for necessário para minimizar os impactos sobre o negócio do órgão.

37.25. DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS E CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS: deverá ser de 24x7 (24 horas, durante 7 dias na semana), durante todos os dias do ano. Por consequência, os períodos de indisponibilidade eventualmente ocorridos serão contabilizados em horas corridas.

37.26. OBSERVAÇÕES APLICÁVEIS AOS NÍVEIS DE SERVIÇO

37.27. Os chamados em fila de atendimento na solução ITSM, independentemente de sua natureza (incidente ou requisição de serviços), podem ter o seu atendimento priorizado pela FCP a qualquer tempo, de acordo com a sua conveniência e necessidade. Nestes casos, quando uma priorização de atendimento implicar na perda dos prazos de atendimento para demais chamados da fila, a CONTRATADA deverá apresentar a situação à FCP e esta desconsiderará eventuais perdas de prazo, ocorridas em razão da priorização acima descrita.

37.28. Quando o atendimento dos chamados for temporariamente interrompido por causas estranhas à vontade da CONTRATADA (P. Ex.: indisponibilidade do usuário para o atendimento; dependência de ações de terceiros para prosseguimento do atendimento, etc.) os prazos de atendimento estabelecidos na tabela "*Indicadores Níveis de Serviço*" (arquivo SEI 0061407) e na tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's", indicada acima, terão a sua contagem interrompida, sendo retomada quando a situação que deu causa à interrupção for solucionada.

37.29. Considerando que com o aumento da qualidade dos serviços prestados, assim como o nível de governança, o número de incidentes tende a cair, compreende-se que a métrica de 95% dos Incidentes resolvidos dentro do prazo estabelecido pode se tornar contraditório, no caso de números extremamente baixos de incidentes. Por exemplo:

a) Se usarmos como referência um volume de 290 incidentes mensais a empresa será penalizada a partir de 17 incidentes atendidos fora do prazo. Neste exemplo se a empresa elevar a qualidade e reduzir para 2 incidentes mensais, se perdesse o prazo de apenas único incidente ela seria penalizada.

b) Objetivando evitar penalizações contraditórias ou a criação de incidentes fictícios, e buscando privilegiar o amadurecimento da gestão de TI, fica estabelecido que esse indicador somente será aplicado nos períodos em que o número de incidentes apurados for superior a 20 (vinte).

38. ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE DE TIC

38.1. INTRODUÇÃO

38.2. Nesta categoria de serviços são considerados aqueles voltados à:

38.2.1. Estudo, proposta e Implementação de melhoria nos processos de serviços já em execução ou elaboração de novos processos não previstos neste TR;

38.2.2. Implementações de novas soluções de mercado buscando a melhoria contínua na infraestrutura centralizada de TI;

38.2.3. Atualizações tecnológicas visando a adequação das soluções em produção;

38.2.4. Atender necessidades de negócio e apoio à governança de TI mediante prospecção, implementação, integração e atualização, acompanhamento e controle, de novos serviços e tecnologias, de sistemas de monitoramento, avaliação e pareceres de viabilidade técnica, elaboração de planos, programas e atividades de suporte à decisão da FCP e outras correlatas;

38.2.5. Os processos de melhoria em governança de TI terão necessária e previamente um fluxo de procedimentos, critérios e competências normatizadas e aprovadas pela FCP e CONTRATADA;

38.2.6. Os artefatos a serem entregues pela CONTRATADA para os processos de apoio a governança de TI serão estabelecidos caso a caso quando da abertura de OS;

38.3. DA METODOLOGIA ADOTADA

38.4. Para atender às necessidades de evolução e melhoria contínua, a presente contratação adotou modelo de mensuração e controle das demandas estruturado pela metodologia de gerenciamento de projetos desenvolvida e orientada pelo Sistema de Administração dos

Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), e gerido pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) do Ministério da Economia.

38.5. A metodologia de Gerenciamento de Projetos (MGP-SISP) é uma publicação genuinamente brasileira, elaborada com o objetivo de ser um instrumento de auxílio para os gestores públicos planejarem sua administração dos recursos de Tecnologia da Informação (TI).

38.6. Com esta publicação, a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), enquanto órgão central do SISP, espera ajudar os administradores públicos a realizarem seus projetos. O nível de aderência e utilização da metodologia nos órgãos dependerá de fatores, como: realidade, cultura e maturidade em gerenciamento de projetos, sua estrutura organizacional, tamanho dos projetos, dentre outros fatores.

38.7. Caracterizada pela utilização de um conjunto de boas práticas de gerenciamento de projetos; a MGP SISP permite que o órgão balize sua forma de gerenciamento por meio da utilização de métodos e etapas a serem seguidas, visando a produção de serviços através da consecução dos processos de gerenciamento de projetos.

38.8. Por consequência, objetivam ampliar a capacidade de melhorar a governança, o que reflete em aumento da eficácia dos resultados, eficiência dos processos e da produtividade, com menor dependência do domínio e armazenamento de conhecimento em poder das pessoas, aumentando a retenção e o controle da estrutura da organização pública.

38.9. Com base nestes direcionamentos e considerando as orientações contidas na MGP-SISP - em sua versão 1.0, a FCP optou pela utilização do método de mensuração de projetos estruturado no Item 13 - Planilha de Mensuração de Projetos da referida metodologia, que expressamente ressalva a necessidade de adequação e ajustes, orientando a definição de artefatos a serem entregues em acordo com a realidade e o nível de maturidade de cada organização.

38.10. Os indicadores obtidos com a orientação da planilha sugerida pela MGPSISP para aferição do tamanho e graduação da demanda de serviço, passam a ser determinantes para o dimensionamento do esforço de execução e para o gerenciamento dos serviços de melhoria.

38.11. Desta forma, a adoção de uma planilha construída e indicada pela FCP terá caráter mandatório para a execução contratual, até mesmo pelo adensamento conceitual que lhe foi agregado pela característica de mensuração por pacotes mínimos de serviços, que nortearão o dimensionamento de cada processo e/ou projeto de melhoria.

38.12. Entende-se como pacote mínimo de serviços (PDS), a unidade mínima e indivisível do esforço de execução necessário às entregas esperadas, nele considerados todos e quaisquer esforços necessários, equivalentes até 01 (um) ciclo diário legal de trabalho, de dedicação, de competências e de produtividade de 01 (um) profissional.

38.13. DO PROCESSO DE MENSURAÇÃO DE DEMANDAS

38.14. Os serviços de melhoria se caracterizam pela grande variação de complexidade e do tempo para sua execução, razão pela qual, serão demandados à CONTRATADA por meio de Ordens de Serviços - OS's, específicas por cada demanda de melhoria.

38.15. Para o correto dimensionamento das demandas será utilizada a planilha de mensuração devendo, após requerimento aprovado pela FCP, ser preenchida e submetida pela CONTRATADA para aprovação.

38.16. Os gestores públicos da FCP e o gerente técnico da CONTRATADA, em conjunto, são os responsáveis pela especificação e preenchimento dos requisitos e critérios para o atendimento de cada demanda, e conseqüentemente, pela definição dos artefatos esperados.

38.17. A partir da mensuração realizada com as Informações até então conhecidas, as demandas serão classificadas como: "pequena", "média" ou "grande", quando comparadas às tabelas referenciais abaixo indicadas.

38.18. Ressalta-se que a mensuração deverá computar todas as informações e requisitos das demais unidades organizacionais que estejam diretas ou indiretamente envolvidas no projeto.

38.19. Os requisitos e critérios de classificação das demandas e os artefatos esperados serão, obrigatoriamente, especificados e revisados periodicamente, sempre que houver variação no nível de maturidade e realidade operacional da FCP, no tempo em que ela se encontra.

38.20. DO DIMENSIONAMENTO DO ESFORÇO DE EXECUÇÃO

38.21. Ressalta-se que o dimensionamento para estimativa de esforço ao executar projetos deve ser calibrado para as necessidades do órgão, segundo consta na metodologia do MGP-SISP, no presente trecho da pág. 31 da referida metodologia:

*"Caso a demanda tenha característica de projetos, a equipe deverá preencher a Planilha de Mensuração do Projeto para definir o tamanho e conseqüentemente quais artefatos serão preenchidos. **O objetivo da planilha é estabelecer a dedicação necessária para o gerenciamento do projeto, esta não deve ter esforço maior do que a própria execução do projeto. Por exemplo, para um projeto considerado pequeno, não é necessário a elaboração de todos os artefatos, ou seja, deve-se adequar o tamanho do projeto ao esforço do seu gerenciamento. Cada organização deverá definir seus critérios para mensuração, porém a MGP-SISP traz na planilha algumas sugestões de classificação, que devem ser validadas. O guia de referência apresenta um item referente à utilização da Planilha de Mensuração do Projeto" (Grifos Nossos)***

38.22. Para qualificação do tipo de demanda será atribuída ponderação/peso aos "fatores de avaliação" eleitos pela FCP para se chegar à graduação do projeto, que tecnicamente são oriundos do MGP-SISP como "critérios de avaliação", a saber:

- a) Complexidade - ajustada para o escopo deste documento;
- b) Pacote mínimo de serviço - ajustado para o escopo deste documento;

- c) Tempo máximo para execução;
- d) Equipe envolvida;
- e) Participação de recursos externos; e
- f) Interligação entre os projetos.

38.23. *Complexidade* - Será obtida a partir da aplicação da média simples atribuída aos tipos de IC's envolvidos no projeto dado pela sua relevância.

38.24. *Relevância (pRE)* - Representa a importância, o impacto, a repercussão operacional dos IC's alvo (s) da Mudança Evolutiva, para a disponibilidade da infraestrutura de TI e os serviços a ela diretamente relacionados. O subfator será ponderado conforme tabela abaixo, que considera relevâncias distintas para um mesmo grupo de IC's, independentemente da quantidade de IC's envolvidos, mas sim, considerando as categorias Alta, Média e/ou Padrão;

38.25. Abaixo verificamos a tabela "*Relevâncias dos IC's*" envolvidos:

RELEVÂNCIA DOS IC'S	PESO (pRE)
Padrão	1
Media	2
Alta	3

38.26. Onde a quantidade de pontos é obtida pelo seguinte cálculo:

$$\text{Média das Relevâncias dos IC'S} = \sum x = \frac{\text{média do grupo de ICs envolvidos}}{\text{qtd de ICs envolvidos}}$$

38.27. Como exemplo para "*Computo do peso (pRE) para um projeto fictício*" a tabela abaixo registra uma memória de cálculo para estipular o valor de média das relevâncias dos IC's:

DESCRIÇÃO	ALTA (PESO 3)	MÉDIA (PESO 2)	PADRÃO (PESO 1)	MÉDIA GRUPO
Usuários				
Caixas postais de correio eletrônico				
Grupo de usuários				
Estações de trabalho de outros tipos				
Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos				
Terminais de telefonia IP				
Domínios LDAPA				
Servidores físicos				
Servidores virtuais	X	X	X	(3+ 2+1)/3=2
Storages corporativos	X			3
Appliances e unidades de leitura/gravação de fitas de backup		X		2
Redes locais geograficamente distintas			X	1
Switches com velocidade superior 1 Gbps			X	1
Switchers com velocidade até 1 Gbps				

VLANs ativas				
Links com a Internet				
Links WAN privativos				
Ativos de rede WiFi				
Appliances de Segurança da Informação				
Hosts servidores de arquivos				
Instâncias de banco de dados				
Instâncias de Container				
Instância de servidores web				
Instâncias de servidores de aplicação				
Instâncias de servidores de correio eletrônico				
Instâncias de servidores de virtualização	X			3
Instâncias de servidores de gerenciamento e monitoramento de TI				
Instâncias de servidores de controle de código malicioso				
Instâncias de servidores de gerenciamento de projetos				
Instâncias de servidores de gerenciamento de processos				
Média das Relevâncias (ver fórmula acima)				12/8=1,5

38.28. Nestes casos, o resultado final da média das relevâncias deverá ser comparado à *tabela "Complexidade Final"* abaixo para atribuir a pontuação da complexidade, que no referido exemplo seria pontuado como "Média Complexidade".

MÉDIA DAS RELEVÂNCIAS PARA CÁLCULO DA COMPLEXIDADE	COMPLEXIDADE	PESO
Média das relevâncias até 1,4 pontos	Baixa complexidade	1
Média das relevâncias até 1,5 até 2,4 pontos	Média Complexidade	2
Média das relevâncias acima de 2,4 pontos	Alta Complexidade	3

38.29. *Pacote Mínimo de Serviços* - É o dimensionamento obtido pela quantidade de pacotes de serviços estimados para a consecução do processo de melhoria/projeto. O gerenciamento direto e imediato do processo de melhoria/projeto não será computado como esforço para o dimensionamento do Pacote Mínimo de Serviço. O fator será ponderado com pesos de 1 a 3, conforme *tabela "Pesos por Pacotes de Serviços"* apresentada abaixo:

QUANTIDADE DE PACOTES DE SERVIÇO	PESO
Até 42 pacotes de serviço	1
De 43 a 112 pacotes de serviço	2
Acima de 112 pacotes de serviço	3

38.30. *Tempo Máximo para Execução* - a diferença, em dias úteis, entre a data de início e a data projetada para o término do projeto, considerando o calendário do projeto. O fator será medido pelo seu peso de 1 a 3, conforme *tabela "Pesos Pela Duração"* apresentada abaixo:

QUANTIDADE DE DIAS DA DURAÇÃO	PESO
Até 30 dias úteis	1
De 31 a 180 dias úteis	2
Acima de 180 dias úteis	3

38.31. *Equipe Envolvida* - Este critério avalia o projeto pela quantidade de pessoas necessárias ou imprescindíveis ao projeto por exercerem funções independentes, em parte, ou no todo, e como tal serão considerados como "membros" da equipe de projeto. Este fator será medido pelo seu peso de 1 a 3, conforme *tabela "Pesos pela Equipe"* apresentada abaixo:

QUANTIDADE DE PESSOAS NA EQUIPE DO PROJETO	PESO
De 1 a 2 pessoas	1
De 3 a 6 pessoas	2
Acima de 6 pessoas	3

38.32. *Participação de Recurso Externo* - Atribui peso pela participação compulsória ou facultativa de outros fornecedores, fabricantes, entidades e organizações externas ao órgão do projeto, expressado pelo seu peso de 1 ou 3, conforme *tabela "Pesos pela Participação de Recursos"* apresentada abaixo:

PARTICIPAÇÃO DE RECURSO EXTERNO	PESO
Não	1
Sim	3

38.33. *Interligação entre os Projetos* - Atribui peso a relação que o projeto possua com outros projetos da FCP, expressado pelo seu peso de 1 a 3, conforme *tabela "Pesos pela Interligação"* apresentada abaixo:

QUANTIDADE DE PROJETOS INTERLIGADOS	PESO
Não possui integração com outros projetos	1
Possui integração com um projeto	2
Possui integração com mais de um projeto	3

38.34. DO DIMENSIONAMENTO DO TAMANHO DOS PROJETOS (MGP- SISP)

38.35. O MGP-SISP estabelece a necessidade de atribuir uma ponderação para se obter o "tamanho" do projeto, tendo como premissa que nela estão contidos os esforços de gerenciamento. No caso presente, também incluiu o esforço de execução fora da janela de manutenção programada, entre outros necessários a execução e conseqüentemente a elaboração de todos os artefatos a serem entregues.

38.36. Assim, o "tamanho" de cada projeto de melhoria será obtido após a construção da planilha de mensuração, obtida pelos resultados da atribuição dos "fatores de avaliação" eleitos pela FCP, tecnicamente tratados na MGP-SISP como "critérios de avaliação".

38.37. O projeto de melhoria, sempre iniciados pela Requisição de Mudança - RDM, são classificados, conforme orientação do SISP, como "pequeno", "médio" e "grande", na mesma proporção da mensuração dos esforços de execução necessários à consecução do processo de melhoria e em conformidade com os resultados, em pontos, do dimensionamento da execução, conforme exposto no item anterior.

38.38. O tamanho dos processos de melhoria/projetos, como mencionado, possuem faixas de graduação do MGP-SISP e pesos estão definidos conforme *tabela "Tamanho do Projeto"* definida abaixo:

TAMANHO DO PROJETO	FAIXAS DE PONTUAÇÃO
Pequeno	Até 1,4 pontos
Médio	De 1,5 até 2,4 pontos
Grande	Acima de 2,4 pontos

38.39. DO MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE DE TIC

38.40. Considerando a orientação do MGP/SISP, a FCP adotará o padrão de entrega de artefatos conforme acordado em cada caso, customizada para o atual nível de maturidade tecnológica do órgão, respeitando todos os ciclos de entrega para a Implementação de tecnologias e das necessidades demandadas.

38.41. Seguindo essas orientações e a premissa na utilização de modelo único sob etapas entregáveis e resultados esperados deverá haver documentação adequada orientadora para todos os produtos demandados.

38.42. Cabe observar que toda a documentação decorrente do projeto, bem como, as ordens de serviços, notas técnicas, entre outros artefatos, comporão também o processo de transferência de conhecimento, tratado mais adiante. Além disso, essa documentação poderá sofrer otimização ou variar, conforme a evolução da metodologia.

38.43. Para os projetos dimensionados com o tamanho pequeno, faculta-se a elaboração da RDM simplificada. Nestes casos, a FCP autorizará previamente a execução do projeto.

38.44. Para garantir um nível de qualidade de entrega, correto envolvimento das partes interessadas e a definição adequada do escopo, tempo e custo, deve-se evitar o tratamento de projetos como demandas corriqueiras ou mudanças operacionais. Cabe ressaltar que a definição do que será tratado como projeto ou execução de rotina, ocorrerá em comum acordo entre as partes, mediante as devidas justificativas. Ainda, deve-se evitar a execução de um projeto completo, de médio ou grande porte, como diversos projetos pequenos, dado a possibilidade de interrupção destas atividades e não alcance do objetivo final pretendido.

38.45. Para casos de projetos que não estejam diretamente associados aos IC's presentes na Manutenção da Saúde Operacional será considerada como média de complexidade, utilizando o valor 2 (dois) para permitir o cálculo do tamanho do projeto.

38.46. ESTABELECIMENTO DOS QUANTITATIVOS DE USTIS PARA MUDANÇAS EVOLUTIVAS

38.47. Buscando uma equalização justa para execução contratual, considerando o valor médio de mercado, demonstrado em pesquisa de preço detalhada no estudo técnico preliminar, praticado para a LJSTT a FCP estabelece como sendo a representação para 01 fuml Pacote Mínimo de Serviço o quantitativo de **24.54 USTI's**, a ser praticado durante a execução contratual para quantificação dos esforços inerentes aos Serviços de Melhoria Contínua, considerando o seguinte cálculo:

$$\text{Quantitativo Total de USTI's (qTUSTI)} = \text{Nr. Total de PDSx vUSTI}$$

38.48. A partir dessa visão, na qual resta estabelecido o quantitativo total de USTI's (*qTUSTI*) para consecução da demanda e considerando os resultados obtidos pela planilha de mensuração de projetos, dar-se-á o cálculo para apuração, efetiva e global, do valor total da demanda direcionada à CONTRATADA para execução dos serviços de melhoria solicitados, conforme cálculo abaixo:

$$\text{Total de USTTs para atendimento à demanda (tUSd)} = qTUSTI \times pTG$$

38.49. Onde foi estabelecido a multiplicação do quantitativo referente ao valor total de USTTs para a demanda (*qTUSTI*) pelo peso relativo ao tamanho e graduação (*pTG*) estabelecido na tabela do MGP-SISP.

38.50. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

38.51. O termo "transferência de conhecimento" refere-se ao processo em que a CONTRATADA, quando da execução de ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua no ambiente ou do repasse do contrato, transmitirá exclusivamente aos servidores e/ou a equipe técnica da FCP, por ela indicados, os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam as soluções adotadas (principalmente no que tange às ferramentas ITSM e de monitoramento implantadas), contendo os CDs, manuais, arquivos e guias de instalação, documentos homologados pelo fabricante, licenças, materiais de treinamento, entre outros, necessários ao perfeito funcionamento destas soluções, além dos problemas vivenciados durante a execução contratual, possibilitando, em situações futuras, a participação direta destes profissionais nas soluções adotadas, não se confundindo com atualização tecnológica que é aplicável à equipe da CONTRATADA.

38.52. Conforme orienta a MGP-SISP, as organizações realizam diversos trabalhos para atingir seus objetivos, onde eles podem ser categorizados como projeto ou operações. Os projetos exigem um gerenciamento de projetos, enquanto que as operações exigem gerenciamento de processos de negócios. Projeto e operação diferem principalmente pelo fato de que o primeiro é

temporário, enquanto a operação é contínua e produz produtos, serviços ou resultados repetitivos.

38.53. Dependendo da natureza dos projetos, as entregas são mantidas e disponibilizadas através de operações, assim, deve-se analisar o impacto da internalização dos produtos, serviços ou resultados entregues pelo projeto nas atividades do dia a dia.

38.54. Conforme orienta a MGP-SISP, item 10.2, devemos observar a capacitação dos recursos humanos para manter e melhorar os serviços e produtos que foram objeto das mudanças evolutivas ou da melhoria realizada.

38.55. Desta forma, a CONTRATADA será responsável por disponibilizar todas as condições para que a transferência de conhecimento, cabendo à FCP demandar o repasse.

38.56. É importante resgatar a preocupação dos órgãos de controle com o assunto e o compromisso assumido pela FCP com essa preocupação:

"... o TCU deu ciência à Agência Nacional de Transportes Aquaviários que: b) os procedimentos insuficientes de transferência de conhecimento aos servidores da Agência quando da contratação de bens e produtos de TI, podem trazer riscos de descontinuidade nessa área, caso haja a interrupção dos respectivos contratos de prestação de serviços, em afronta ao princípio constitucional da eficiência, conforme o art. 37, caput, da Constituição Federal e a Instrução Normativa/SLTI-MP n° 4/2010" - (Acórdão n° 7.655/2014-1ª Câmara, itens 1.10.1 e 1.10.2)

38.57. Estes são os fundamentos que requerem da presente contratação, condições para a adequada execução contratual e em especial deverá disponibilizar uma forma de transferência de conhecimento aos servidores do órgão, de forma a minimizar os possíveis impactos de quebra de continuidade dos serviços contratados.

38.58. A transferência de conhecimento deverá ser efetuada através de palestras, capacitação assistida com interação direta de conteúdo entre Instrutor e treinando, hands-on, grupos de trabalho, workshops, apresentação de manuais de operação, entre outras metodologias, segundo as necessidades técnicas de aprendizado, nas modalidades presencial, remota e/ou híbridas. A CONTRATADA fica obrigada a atender a esses requisitos a partir do início da execução contratual.

38.59. A transferência de conhecimento deverá considerar que:

38.59.1. Será utilizada quando houver, por parte da CONTRATADA e previamente autorizados pela FCP, a introdução de novos produtos, novas versões dos produtos já em uso ou em caso de demandas relativas a produtos já existentes, ou quando requerer o nivelamento de pré-requisitos entre os treinados indicados pela FCP;

*38.59.2. O detalhamento dos Requisitos complementares para Transferência de Conhecimento as especificações encontram-se no **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS.***

**39. ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA
CATÁLOGOS DE SERVIÇOS**

39.1. Este é um catálogo de serviços exemplificativo que deverá ser atualizado e acordado entre FCP e CONTRATADA para correta operacionalização e registro dos serviços. Segue abaixo a *tabela "Catálogo de Serviços de Exemplo"*.

39.2. A tabela citada no parágrafo anterior pode ser verificada no arquivo **SEI 0061409**.

40. ANEXO V

MODELO DE GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

40.1. INTRODUÇÃO

40.2. Este documento tem por objetivo fornecer as diretrizes para o planejamento e emissão de Ordens de Serviço (OS's) relativas à prestação de serviços objeto desta contratação.

40.3. A "OS" representa o planejamento do resultado esperado e demais condições de execução, e do esforço quantitativo e qualitativo estimados para remunerar a execução dos serviços demandados.

40.4. Este planejamento mostra-se necessário tanto para a FCP, que pode planejar a execução contratual de acordo com sazonalidade da demanda, quanto para a empresa CONTRATADA, que pode fundamentar melhor sua ação de planejamento e alocação de equipe para o período que segue.

40.5. Por se tratar de estimativa, a OS expressa uma mera expectativa de execução, e sempre que necessário, independente de datas e prazos, a FCP deverá emitir OS's complementares para atendimento às necessidades que tenham sido modificadas ou repriorizadas sem consequência de situações originalmente incertas ou imprevistas.

40.6. As OS's que tratam das atividades de melhoria contínua de processos e serviços de TI e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI, para que sejam adequadamente gerenciadas pelas partes, serão emitidas em específico para cada demanda.

40.7. Todos os serviços demandados serão objeto de acompanhamento e fiscalização mesmo quando executados nas dependências da CONTRATADA;

40.8. Desta forma, devem compor minimamente uma OS as seguintes Informações:

40.8.1. Especificação da demanda;

40.8.2. Escopo primário do resultado esperado;

40.8.3. Estimativa de USTI's demandadas para as atividades de Manutenção da Saúde Operacional;

40.8.4. Estimativa de USTI's a serem demandadas para o atendimento de cada demanda de melhoria contínua de processos e serviços de TI e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI;

40.8.5. Período de execução da OS;

40.8.6. Data de emissão da OS;

40.8.7. Conhecimento e aceite da OS, emitidos pelo preposto da CONTRATADA;

40.9. PROCESSOS DE PLANEJAMENTO DE OS's

40.10. Os processos de planejamento de OS envolvem 2 atores, qual sejam: a FCP, representado pelo Fiscal do Contrato; e a CONTRATADA, representada pelo seu Preposto.

40.11. Como entrada desses processos, temos as demandas por serviços de TI do órgão e, como saída, temos as OS's, referentes a demanda para execução, devidamente aceitas pelas partes.

40.12. Esse processo deverá ser concluído em até 5 dias úteis anteriores ao início de execução dos serviços demandados.

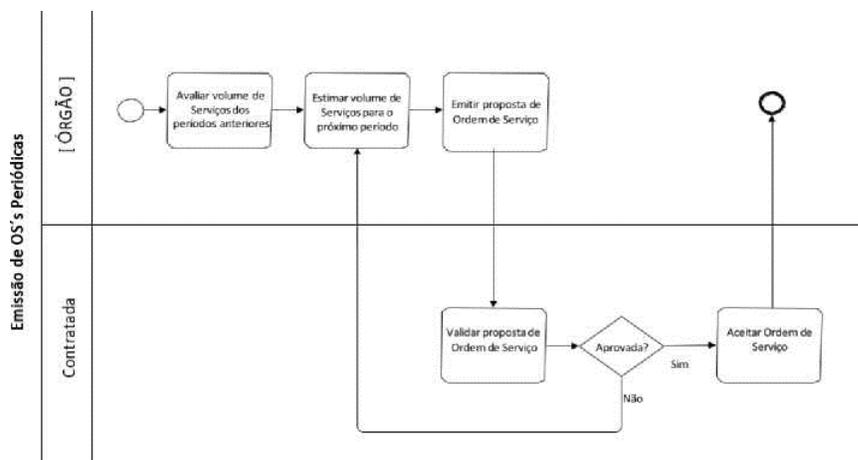
40.13. Em razão das especificidades de cada grupo de atividades, teremos processos distintos para determinadas atividades, conforme abaixo:

40.14. Ordens de Serviços Periódicas:

40.14.1. São as ordens de serviços referentes aos Serviços de Manutenção da Saúde Operacional.

40.14.2. Tais atividades serão realizadas durante toda a vigência do contrato e podem ter quantidades estimadas, por aproximação, tomando por base a execução de períodos anteriores e a avaliação de situações específicas previstas para o próximo período.

40.14.3. Na figura abaixo é apresentado o fluxo do processo de emissão de OS's periódicas:



40.14.4. Na tabela "Detalhamento das Tarefas - OS Periódica", apresentada abaixo, é feito o detalhamento das tarefas que compõem o processo:

TAREFA	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	ENTRADA	SAÍDA	DESCRIÇÃO
Avaliar volume de serviços periódicos	Visa garantir que o fiscal (requisitante e técnico) consulte as bases históricas de execução de serviços	Fiscal do Contrato	Base de conhecimento de serviços executados	Informações de execução de serviços levantadas	Fiscal Requisitante e Técnico do contrato fazem o levantamento de informações históricas junto a base de conhecimento.
Estimar volume para próximo período	Estimar o quantitativo de unidades de serviços necessárias ao atendimento da demanda do órgão para o período	Fiscal do Contrato	Informações de execução de serviços levantadas especificidades do próximo período de execução	Quantitativo de unidades de serviço estimada	O fiscal do contrato avalia as informações de execução de serviços levantadas, bem como as necessidades específicas do período e calcula, de forma estimada, o quantitativo de unidades de serviço necessário.
Emitir proposta de OS	Gerar proposta de artefato a ser validada pela CONTRATADA	Fiscal de contrato	Quantitativo de unidades de serviço estimada	Proposta de OS	Tomando por base o quantitativo de unidades de serviço estimado, o Fiscal do Contrato irá gerar a proposta de OS
Validar Ordem de Serviço	Permitir à CONTRATADA tomar conhecimento dos serviços a serem executados no próximo período e verificar se a demanda está aderente ao Contrato e/ou com os quantitativos adequados, bem como se apresenta exequibilidade técnica	Preposto da CONTRATADA	Proposta de OS	OS Validada	O preposto verificará se as proposta estão em conformidade com os termos contratuais, bem como se é tecnicamente executável nas condições propostas. Caso detecte alguma inconsistência, deverá apresentar ao Fiscal do Contrato para reformulação
Aceitar Ordem de Serviços	Formalizar o aceite da Ordem de serviço por parte da CONTRATADA	Preposto da CONTRATADA	OS Validada	OS aceita	O preposto encaminha documento assinado, com de acordo, ao Fiscal do Contrato

40.15.Ordens de Serviços Especificas para Melhoria Contínua no Ambiente de TIC:

40.16. São as OS's referentes às atividades de melhoria contínua de processos e serviços de TI, bem como às Implementações de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI do órgão,

40.17. Tais atividades se caracterizam pela grande variação do esforço, e conseqüentemente do prazo, necessário à sua execução, exigindo uma avaliação específica de cada demanda, para a estimativa do quantitativo de USTI 's a serem consumidas no seu atendimento.

40.18. As solicitações de mudanças podem ser motivadas por sugestões de melhoria de infraestrutura e serviços de TI apresentadas pela CONTRATADA; por necessidades negociais detectadas pela FCP; ou por outros motivadores, como a adequação de ambiente requerida por um terceiro, por exemplo.

40.19. Para a emissão da OS independentemente da origem, a FCP. com o apoio técnico da CONTRATADA, elaborará uma Requisição de Mudança (RDM) inicial que será submetida à aprovação prévia do Comitê de Gestão de Mudanças (CGM) ou do Gestor do Contrato, sob os limites de competência a serem estabelecidos pelas autoridades competentes da FCP e da CONTRATADA. Nesse primeiro momento, a RDM apresentará apenas:

40.19.1. Descrição da mudança;

40.19.2. Necessidade de implementação;

40.19.3. Descrição sumária de procedimentos, riscos e impactos; Estimativa primária de esforço para a implementação;

40.19.4. Estimativa primária de esforço para o detalhamento técnico da

40.19.5. Sendo previamente aprovada a RDM será encaminhada à CONTRATADA para detalhamento técnico da mudança, onde deverão ser descritos:

a) Cronograma de Implementação da mudança;

b) Estimativa de esforço para a Implementação;

c) Descrição dos impactos previstos sobre a Infraestrutura de TI, os serviços e TI e reflexos sobre negócios sustentados pelos componentes e serviços afetados;

d) Riscos inerentes à mudança;

e) Recursos (hardwares, softwares, dedicação de pessoas, suportes técnicos especialistas, etc.) necessários à implementação e sustentação da mudança;

f) Esforço despendido no detalhamento técnico da RDM;

40.19.6. O esforço efetivamente dispendido para detalhamento técnico da RDM, expresso em USI's, será Incorporado e remunerado por meio da OS.

40.19.7. A RDM atualizada com o detalhamento técnico de implementação será novamente submetida à aprovação do CGM. Sendo aprovada, a FCP emitirá OS para implementação da mudança, contemplando os aspectos aprovados pelo CGM. Caso a RDM seja rejeitada

pelos CGM, a OS contemplará apenas o esforço despendido pela CONTRATADA no detalhamento da RDM.

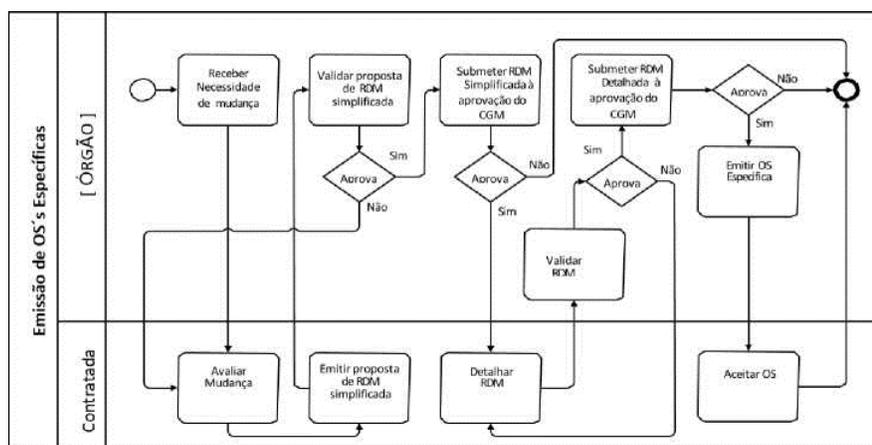
40.19.8. A execução das atividades de melhoria seguirá o tratamento dispensado à execução de projetos, segundo a metodologia proposta pelo SISP, conforme detalhado **ANEXO III - MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE DE TIC**, podendo ser simplificada, quando a demanda assim o permitir.

40.19.9. Para cada demanda, em função de sua complexidade, de sua extensão, do esforço exigido e, conseqüentemente, do prazo estimado para a sua conclusão, serão definidos:

- a) Os artefatos a serem gerados e entregues pela CONTRATADA;
- b) O planejamento de execução da atividade; e
- c) O cronograma de atividades, com a programação mensal de entregas intermediárias e pagamentos proporcionais;

40.19.10. Considerando que as demandas referentes a esse grupo de serviços podem apresentar duração superior a 1 (um) mês, as OS's correspondentes irão prever o aceite e o pagamento das entregas Intermediárias, de acordo com o cronograma de atividades aprovado para cada demanda, ocorridas em cada período mensal de aferição dos serviços prestados.

40.19.11. Na figura abaixo é apresentado o macro fluxo do processo de emissão de Ordens de Serviço específicas:



40.19.12. As solicitações de mudanças emergenciais seguirão rito próprio, determinado por cada situação específica, podendo não se submeter ao processo aqui descrito.

40.19.13. Na tabela "Detalhamento das Tarefas - OS Específica", apresentada abaixo, é feito o detalhamento das tarefas que compõem o processo:

TAREFA	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	ENTRADA	SAÍDA	DESCRIÇÃO
Receber necessidade de mudança	Tomar conhecimento da necessidade de mudança	Fiscal da CONTRATADA	Necessidade de mudança detectada	Solicitação de avaliação de mudança	Tomando conhecimento da necessidade de mudança, o Fiscal da FCP solicitará a avaliação preliminar
Avaliar mudança	Fazer uma avaliação preliminar da mudança	Preposto da CONTRATADA	Solicitação de avaliação de mudança	Solicitação de mudança avaliada	A CONTRATADA avaliará os aspectos técnicos da mudança
Emitir proposta de RDM simplificada	Descrever a mudança, apresentando descrição sumária de procedimentos, riscos e impactos, bem como estimativas de esforços	Preposto da CONTRATADA	Solicitação de mudança avaliada	Proposta de RDM simplificada	A partir da avaliação da mudança, a CONTRATADA emite uma proposta de RDM
Validar proposta de RDM simplificada	Validar a proposta emitida pela CONTRATADA	Fiscal do contrato	Proposta de RDM simplificada	Proposta de RDM simplificada validada pelo CONTRATAN TE	O Fiscal do contrato irá avaliar a proposta de RDM, negociando com a CONTRATADA os ajustes que julgar necessários, até que a proposta seja validada pelas partes envolvidas
Submeter RDM simplificada à aprovação do CGM	Obter a aprovação do CGM	Fiscal do contrato	Proposta de RDM simplificada aprovada pela FCP	RDM simplificada aprovada pelo CGM	RDM simplificada é submetida ao CGM. Sendo aprovada, segue para detalhamento, caso contrário, RDM é encerrada, sem execução
Detalhar RDM	Fazer o detalhamento de descrição, cronograma, esforço, procedimentos, riscos	Preposto da CONTRATADA	RDM simplificada aprovada pelo CGM	RDM detalhada	A CONTRATADA irá detalhar todos os aspectos de mudança, atualizando a RDM para ser novamente submetida à aprovação do CGM
Validar RDM detalhada	Validar a RDM detalhada pela CONTRATADA	Fiscal do contrato	RDM detalhada	RDM detalhada validada pela FCP	O Fiscal do contrato irá avaliar a RDM detalhada, negociando com a CONTRATADA os ajustes que julgar necessários, até que o documento seja validada pelas partes envolvidas
Submeter RDM detalhada à	Obter a aprovação do	Fiscal do contrato	RDM detalhada validada pelo	RDM detalhada aprovada pelo	RDM detalhada é submetida ao CGM. Sendo

aprovação do CGM	CGM		CONTRATANTE	CGM	aprovada, segue para emissão de OS, caso contrário, RDM é encerrada, sem execução
Emitir OS específica	Emitir OS nos termos detalhados na RDM	Fiscal do contrato	RDM detalhada aprovada pelo CGM	OS emitida	O fiscal do contrato irá emitir a OS, segundo detalhamento da RDM, e submeterá ao aceite da CONTRATADA
Aceitar OS	Formalizar o aceite da OS por parte da CONTRATADA	Preposto da CONTRATADA	OS Emitida	OS aceita	O preposto encaminha documento assinado, com de acordo, ao Fiscal do Contrato

40.20. RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

40.21. O processo de recebimento dos serviços envolve 2 atores, quais sejam: a FCP, representado pelo Fiscal do Contrato; e a CONTRATADA, representada pelo seu Preposto.

40.22. Deve ser iniciado no 1º dia útil posterior a data de encerramento dos serviços.

40.23. Como entrada desse processo, temos:

40.23.1. OS's emitidas;

40.23.2. Níveis Mínimos de Serviço (NMS) vigente;

40.23.3. Relatório Mensal de Atividades (RMA), composto por:

a) Registro dos serviços executados pela Central de Serviços;

b) Registro do dimensionamento e diversidade tecnológica para a infraestrutura de TI - Serviços de Manutenção da Saúde Operacional;

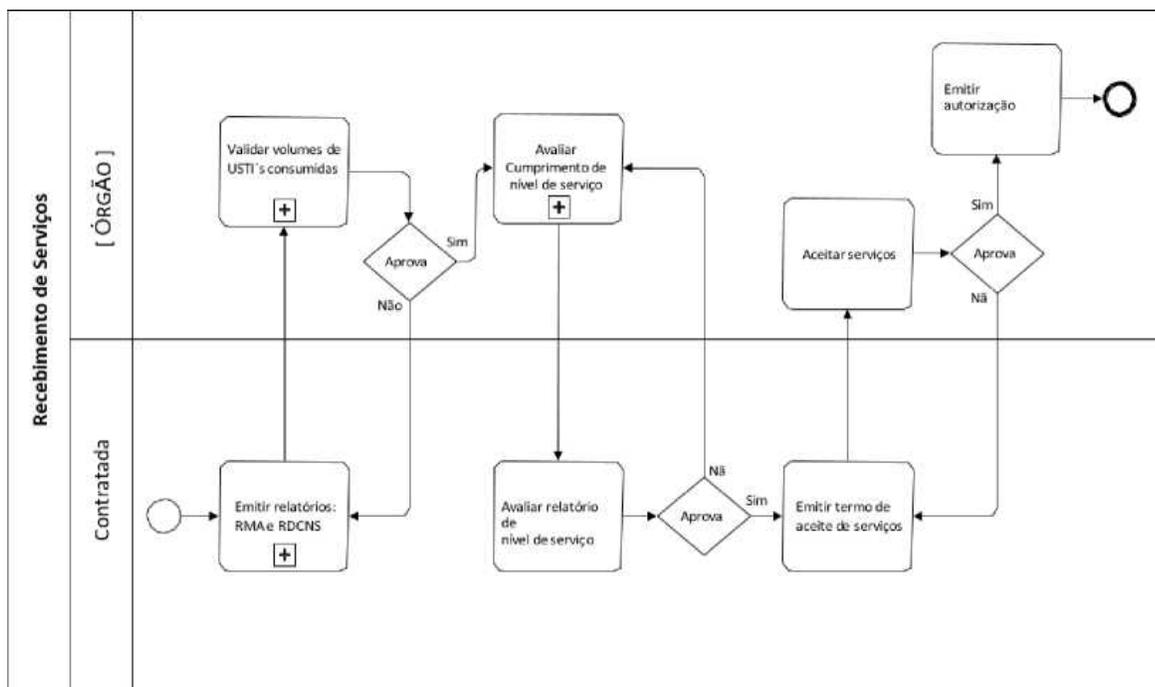
c) Artefatos, em conformidade com a metodologia proposta pelo SISP, referentes ao atendimento de demandas de melhoria contínua de processos e serviços de TI e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI;

40.23.4. Relatórios de desempenho e cumprimento de NMS (RDCNS);

40.24. Como saídas do processo temos:

40.24.1. Relatório de Nível de Serviço (RNS);

40.25. Termo de Aceite dos Serviços ITAS'1. Na figura abaixo é apresentado o macm fluxo do processo de "Recebimento de Serviços":



40.26. Na tabela "Detalhamento das tarefas e subprocessos de Recebimento de Serviços" apresentada a seguir é feito o detalhamento das tarefas e subprocessos que compõem o processo:

TAREFA/SUB PROCESSO	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	ENTRADA	SAÍDA	DESCRIÇÃO
Emitir relatórios: RMA e RDCNS	Gerar relatórios que apresentem o volume de serviços executados, em termos de USTI's e os níveis de serviço alcançados	Preposto da CONTRATADA	Dados obtidos da solução de ITMS	Relatório Mensal da Atividades e Relatório de Desempenho e Cumprimento de Nível de Serviço	O preposto da CONTRATADA irá levantar os volumes de serviços executados no período e elaborará relatório discriminado as atividades e respectivos volumes de USTI's. Também irá levantar e relatar os níveis de qualidade e disponibilidade de serviços alcançados no período.
Validar volume de USTI's consumidas	Verificar se os quantitativos de USTI's apresentados no RMA estão em conformidade com o solicitado pela FCP e com os serviços efetivamente entregues pela CONTRATADA	Fiscal de contrato	Ordens de serviço e RMA	RMA validado	O fiscal do contrato irá confrontar os volumes de USTI's consumidas com o volume estimado nas respectivas ordens de serviços. Também irá verificar, por meio da solução de ITSM e por meio de inspeção por amostragem, a efetiva execução das atividades relacionadas no RMA. Encontrando

					inconsistências, solicitará esclarecimento ou retificação à CONTRATADA
Avaliar cumprimento de nível de serviço	Verificar se os níveis de serviço acordados foram alcançados	Fiscal de contrato	Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e RDCNS	Relatório de Nível de Serviço - RNS	O fiscal do contrato irá confrontar os níveis de qualidade e disponibilidade de serviços reportados pela CONTRATADA com aqueles previstos no NMS. Também irá, por amostragem, confirmar os níveis reportados com aqueles apresentados pelas soluções de gerência de serviços. A partir dos dados obtidos irá gerar o RNS, que contém o resultado matemático da avaliação, apresentando a pontuação e as respectivas glosas por quebra de ANS.
Avaliar RNS	Permitir à CONTRATADA tomar conhecimento das quebras de NMS e respectivas glosas apuradas, e apresentar defesa, em respeito aos princípios da ampla defesa e contraditório	Preposto da CONTRATADA	RNS	Defesa e solicitação de revisão do RNS, quando aplicável	O preposto avaliará as quebras de NMS e respectivas glosas apontadas pela FCP, e apresentará as defesas cabíveis (justificativas, isenções de responsabilidade, acordos de manutenção, etc.) que eventualmente impliquem na reconsideração do apurado, e encaminhará a solicitação de revisão do RNS para apreciação da FCP
Emitir Termo de Aceite dos Serviços	Gerar termo de aceite dos serviços executados no período	Preposto da CONTRATADA	RNS aprovado	Termo de Aceite dos Serviços emitido	Tomando por base as versões finais do RMA e do RNS, o preposto da CONTRATADA irá emitir o Termo de Aceite dos Serviços, contemplando resumo de USTI's entregues em

					cada grupo de serviços, bem como eventuais glosas aplicadas a cada grupo, e submeter à aprovação da FCP
Aceitar serviços	Formalizar o aceite dos serviços pela CONTRATADA no período	Fiscal da FCP	Termo de Aceite dos Serviços emitido	Termo de Aceite de Serviços aprovado	O fiscal da FCP irá verificar ser os volumes de serviços, e respectivas glosas, estão em conformidade com o apurado para o período e, em caso positivo, irá formalizar o aceite. Em caso negativo, apresentar as necessidades de ajustes para a CONTRATADA retificar o documento
Emitir autorização de faturamento	Autorizar à CONTRATADA proceder com a emissão das faturas referentes aos serviços prestados no período	Fiscal da FCP	Termo de Aceite de Serviços aprovado	Autorização de Faturamento	Uma vez aprovado o termo de aceite de serviços, o fiscal da FCP irá autorizar à CONTRATADA a emissão de faturas

40.27. De forma análoga aos processos de emissão de ordens de serviços, o processo de recebimento de serviços, em razão das especificidades de cada grupo de atividades, está dividido em sub processos distintos para a validação do volume de USTI's consumidos e avaliação do cumprimento de nível de serviço.

40.28. Serviços de Central de Serviço:

40.29. *Compõem os serviços executados pela Central de Serviços, relacionados abaixo:*

40.29.1. *Registro e classificação de chamados;*

40.29.2. *Atendimento às requisições de serviços;*

40.29.3. *Atendimento aos incidentes;*

40.30. Embora os serviços desse grupo já estejam implicitamente contemplados nas OS's periódicas para manutenção da saúde operacional da infraestrutura de TI, tais serviços devem ser explicitados no RMA, a fim de permitir a aferição dos níveis de serviço alcançados em cada período.

40.31. O RMA, emitido pela CONTRATADA, apresentará o quantitativo de cada um dos serviços executados, relacionados acima, extraído da solução de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM, de Information Technology Service Manager) adotada pela CONTRATADA.

40.32. O RDCNS apresentará os níveis de qualidade estabelecidos como indicadores para este grupo de atividades, conforme NMS descrito no **ANEXO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**.

40.33. Para viabilizar as atividades de fiscalização, quanto para níveis de qualidade reportado no RDCNS, a CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à solução de ITSM à FCP, que fará uso dessa solução para a validação dos quantitativos apresentados, bem como para aferição do nível de serviço prestado.

40.34. Serviços de Manutenção da Saúde Operacional:

40.34.1. *Compõem-se dos serviços relativos as atividades continuadas e atividades de rotina, descritas no **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**, necessárias à manutenção da infraestrutura central de TI do órgão em funcionamento, dentro dos níveis adequados de desempenho e disponibilidade.*

40.34.2. *Os serviços desse grupo serão demandados nas OS's periódicas, descritas no item "Ordens de Serviços Periódicas" acima.*

40.34.3. *Para a quantificação de USTI's consumidas na execução das atividades desse grupo, toma-se por base a configuração da infraestrutura de TI no período em referência. Assim, o RMA deverá apresentar o quantitativo e a diversidade tecnológica de cada um dos IC's considerados na quantificação, apurados no último dia útil de cada período.*

40.34.4. *Para os itens acrescidos ou subtraídos no decorrer do período, somente serão consideradas as alterações que vigoraram por período igual ou superior a 50% dos dias corridos, contados no período de apuração.*

40.34.5. *As informações serão obtidas a partir de:*

- a) Solução de ITSM;*
- b) Contagem de objetos no serviço de diretório;*
- c) Contagem de itens baseada em inspeção visual e nos registros de modificação da infraestrutura;*

40.34.6. O RDCNS apresentará os níveis de disponibilidade e desempenho de cada IC e serviços relacionados, conforme NMS descrito no **ANEXO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**.

40.34.7. *Para viabilizar as atividades de fiscalização, tanto de volume de serviços reportado no RMA, quanto para níveis de qualidade reportado no RDCNS, a CONTRATADA deverá descrever o procedimento de apuração, bem como disponibilizar o acesso às ferramentas utilizadas, à FCP, que fará uso dessas ferramentas e procedimento para a validação dos quantitativos apresentados, bem como para aferição do nível de serviço prestado.*

40.34.8. *Serviços de melhoria contínua de processos e serviços de TI e de implementação de mudanças evolutivas na Infraestrutura de TI:*

40.34.9. *Compõem-se dos serviços relativos às atividades de melhoria contínua de processos e serviços de TI, bem como às implementações de mudanças evolutivas da*

infraestrutura de TI do órgão, que serão demandados nas OS's específicas, uma ordem de serviço para cada demanda.

*40.34.10. A apuração da execução de serviços desse grupo será feita com base nas entregas efetuadas dentro do cronograma de execução, conforme descrito na metodologia de gestão de projetos proposta pelo SISP e adotada pelo órgão, descrita no **ANEXO III - MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTINUA NO AMBIENTE DE TIC.***

40.34.11. O RMA relacionará as entregas, de cada demanda em execução, concluídas e aceitas no período, bem como o quantitativo de USTI 's equivalente à cada entrega. O aceite obedecerá a rito próprio, estabelecido na metodologia de gestão de projetos.

40.34.12. O RDCNS apresentará os níveis de qualidade alcançados por cada entrega, bem como a sua conformidade com as exigências descritas na respectiva RDM e artefatos gerados no atendimento da demanda. A aferição dos níveis de qualidade dessas entregas também obedece a rito próprio, estabelecido na metodologia de gestão de projetos.

40.35. PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

40.36. A aprovação do RMA e avaliação do RDCNS deverá ocorrer em até 3 (três) dias úteis, contados da data de seu recebimento pela FCP. No mesmo prazo, a FCP deverá emitir o RNS para validação da CONTRATADA.

40.37. Na hipótese de potencial inconsistência nos relatórios apresentados pela CONTRATADA, a FCP solicitará a CONTRATADA o ajuste e/ou correção necessária. A CONTRATADA deverá efetuar as correções em até 2 (dois) dias úteis ou ainda, neste período apresentar motivos e justificativa dos procedimentos adotados.

40.38. Emitido o RNS pela FCP, a CONTRATADA deverá analisar as quebras de NMS e respectivas glosas, apresentando os motivos e as justificativas que julgar pertinentes em até 2 (dois) dias úteis. A FCP julgará as razões da CONTRATADA em até 2 (dois) dias úteis, a partir do qual apresentará o RNS definitivo à empresa CONTRATADA para emissão do Termo de Aceito de Serviços (TAS).

40.39. Concluídos os processos de validação de RMA, RDCNS e RNS, a CONTRATADA emitirá o TAS, submetendo-o à assinatura da FCP, que deverá fazê-lo em até 2 (dois) dias úteis, contados do recebimento do documento, para devolvê-lo assinado e autorizar a emissão das faturas.

40.40. A Contratada apresentará, em até 2 (dois) dias úteis após a autorização de emissão das faturas ou decisão da FCP, no caso de ter impetrado justificativa, para a emissão e apresentação das faturas, já descontadas as glosas apresentadas no RNS.

40.41. O pagamento das ordens de serviços se resumirá ao montante equivalente às USTI's efetivamente executadas e não ao seu valor global ou parcial previsto nas OS's.

40.42. DO ATRASO DOS PAGAMENTOS

40.43. O prazo para pagamento da Nota Fiscal/Fatura não deverá ser superior a 30 (trinta) dias, contados da data final do período de adimplemento de cada parcela, que ocorrerá

com a entrega da Nota Fiscal no órgão ou entidade, após o recebimento definitivo do objeto.

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

$$\underline{EM = I \times N \times VP, \text{ sendo:}}$$

EM = Encargos moratórios;

I = (TX);

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

VP = Valor da parcela a ser paga;

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

TX = Percentual da taxa anual = 6%

$I = (6/100) / 365 = 0,00016438$

40.45. A FCP poderá interromper o prazo do processamento do pagamento sem que represente qualquer ônus, quando a nota fiscal/fatura estiver em desacordo com o estabelecido no contrato e/ou a contiver erros de preenchimento a cargo do CONTRATADO que comprometam a compreensão, inteligência e interpretação de toda a cobrança encaminhada.

40.46. Não havendo, porém, comprometimento, nos termos do item supracitado, de toda a nota fiscal/fatura encaminhada, a FCP poderá efetuar o pagamento do valor correspondente à parcela incontroversa, permanecendo interrompido o prazo para a parte da cobrança que apresenta problemas, até que o CONTRATADO, em resposta, restabeleça as condições para o atesto.

40.47. DISPOSIÇÕES GERAIS

40.48. Os serviços em desconformidade com os Níveis Mínimos de Serviço contratado, em consequência de fatores que não sejam de responsabilidade da CONTRATADA, não serão computados para os efeitos de glosa, sanção ou penalidade. Ex: indisponibilidade do usuário para o atendimento, falta de equipamento para substituição, falha de hardware sem garantia ou sem peças para reposição, entre outros, conforme seção "**DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**" previstos neste TR.

40.49. Os valores de glosas estão limitados a 20% do valor total a ser faturado para o item de serviço correspondente, no mês de referência.

41. ANEXO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA

METODOLOGIA DA FORMAÇÃO DA USTI

41.1. Na contratação de serviços de Tecnologia da Informação (TI), em atendimento às orientações constantes da Instrução Normativa N° 04 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (IN04/2014 da SLTI) e às recomendações dos órgãos de controle, as entidades e órgãos governamentais a Administração Pública vêm adotando a métrica de resultados (serviços entregues), em detrimento da alocação de postos de trabalho ou contratação de homem/hora.

41.1. Objetivando o atendimento às orientações e recomendações acima citadas, bem como buscando a otimização e a racionalização da contratação dos serviços de TI, foi idealizada metodologia de medição que estabelece uma unidade de medida de serviços de TI única, aplicável a todos os serviços a serem contratados, com a inovação na forma de metrificar os serviços entregues no atendimento aos usuários e na sustentação da infraestrutura de TI, que passa a ser medida em função do dimensionamento e da complexidade tecnológica do ambiente a ser sustentado, conforme descrito adiante.

41.3. A unidade de serviços definida para o presente processo de licitação foi denominada "Unidade de Serviços de Tecnologia da Informação - USTI", recebendo essa denominação em razão desta unidade de medida, única e aplicável à toda gama de serviços de TI a serem contratados, ser baseada nas características apresentadas pela infraestrutura de TI do órgão.

41.4. Para o cálculo da quantidade de USTI's necessária aos serviços de suporte de 1º e 2º nível e à sustentação da infraestrutura centralizada de TI (3º nível), selecionou-se um subconjunto de seus IC's, considerados como representativos de todo o universo da infraestrutura, e para cada grupo de IC's, as características descritas a seguir foram valoradas.

41.5. Quantidade de objetos do grupo de IC's na infraestrutura pertencentes à cada um dos grupos de IC's selecionados. A quantidade de objetos foi considerada por apresentar uma relação diretamente proporcional ao esforço necessário para a sustentação da infraestrutura: quanto maior a quantidade de objetos, maior o esforço.

41.6. Exemplos:

41.6.1. Número de usuários existentes no AD (Active Directory);

41.6.2. Número de servidores físicos na rede (considerando toda a infraestrutura suportada, incluindo ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes);

41.6.3. Número de unidades de Storage em uso (no caso de unidades replicadas, espelhadas ou qualquer outra técnica de elevação de disponibilidade, cada unidade será computada individualmente);

41.7. Diversidade Tecnológica que Representa a diversidade de tecnologias concorrentes presentes em cada um dos grupos de IC's selecionados. Para aqueles itens aos quais a diversidade tecnológica não se aplica (como usuários, caixas postais, etc.) será considerada diversidade "1".

41.8. De forma análoga ao número de objetos de cada grupo de itens, a diversidade tecnológica também apresenta relação diretamente proporcional ao esforço necessário para a sustentação da infraestrutura, na medida em que habilidades, conhecimentos e procedimentos adicionais são exigidos por cada fabricante, linha ou solução de produtos pertencentes a um mesmo grupo de IC 's.

41.9. Como a diversidade de tecnologias eleva a complexidade da infraestrutura de TI, conseqüentemente a mesma impacta o custo da sustentação dessa infraestrutura. Dessa forma, na composição do custo final, a cada acréscimo de diversidade tecnológica será acrescido um percentual sobre o valor base de sustentação do grupo (valor considerado para complexidade tecnológica 1), conforme tabela apresentada abaixo:

DIVERSIDADE TECNOLÓGICA	% ADICIONAL
1 (um)	0%
2 (dos)	5%
3 (três)	10%
4 (quatro)	15%
5 (cinco) ou superior	20%

41.10. Relevância para a Infraestrutura que é expressa, em termos de peso atribuído a cada IC, sendo definidas 3 (três) faixas de relevância: Padrão, Média e Alta, com respectivamente pesos 1, 2 e 3, onde 1 é o menor peso e 3 o maior peso. Os pesos foram atribuídos pela Divisão de Tecnologia da Informação - DTI, tomando por base a importância de cada IC para a disponibilidade da infraestrutura de TI e respectivos serviços.

41.11. Os itens classificados com peso 1 são aqueles que apresentaram relevância padrão e impacto pequeno sobre a infraestrutura de TI e disponibilidade de serviços, razão pela qual foram considerados básicos na quantificação de USTI's necessárias à sustentação da infraestrutura.

41.12. Embora exista um certo grau de subjetividade nessa avaliação, ela é lógica e plenamente justificável do ponto de vista técnico, além de amplamente compreensível e aceita pelo mercado, visto que tomou por base a relevância de cada um dos IC's selecionados para a infraestrutura centralizada de TI.

41.13. A relevância de um IC eleva as exigências de disponibilidade e atenção, de forma que exige mais esforço do responsável pela sustentação da infraestrutura de TI, o que acaba por elevar o seu custo.

41.14. Então, semelhantemente ao que se estabeleceu para a diversidade tecnológica, na composição do custo final, a cada faixa de relevância, será acrescido um percentual sobre o valor base de sustentação do grupo, conforme tabela apresentada abaixo:

RELEVÂNCIA DO GRUPO DE IC'S	% ADICIONAL
Padrão	0%
Média	10%

41.15. Do total de IC's de cada grupo, a FCP determinará, a cada período de execução contratual, quais devem receber relevância alta, média e padrão, tomando por base suas necessidades negociais. Desta forma será estabelecido o quantitativo de IC's em cada relevância.

41.16. QUANTIDADE DE USTIS ESTIMADA PARA CONSUMO UNITÁRIO

41.16.1.1 Representa a quantidade média de USTI's necessária à sustentação mensal de uma unidade de cada grupo de IC's.

41.16.2. Como unidade básica de serviços, partiu-se do custo cotado pelo mercado para a sustentação de um usuário, estabelecendo-se que 1 (uma) USTI é o valor cotado pelo mercado para a sustentação de 1 (um) usuário. A partir daí, aplicando-se regras de proporcionalidade, determinou-se o quantitativo de USTI's necessário à sustentação de todos os demais componentes da infraestrutura de TI.

41.16.3. O cálculo desse quantitativo considerou o contexto da infraestrutura no qual cada IC se encontra (dimensionamento da infraestrutura, diversidade tecnológica e relevância) e foi determinado a partir do resultado de pesquisa de mercado para a cotação de valores praticados pelo mercado para a sustentação desses IC's.

41.16.4. O quantitativo de USTI's para sustentação de um único objeto de cada grupo de IC's, é fixo e deverá permanecer inalterado durante toda a vigência do contrato oriundo do presente certame licitatório, salvo evoluções tecnológicas que impliquem alterações estruturais na tecnologia empregada por cada grupo de IC's ou alterações substanciais nos volumes de atendimento de suporte de 1º e 2º nível, que venha a justificar uma revisão desses quantitativos, dentre as quais destaca-se a adoção de uma nova tecnologia, não prevista na tabela de IC's.

41.16.5. Em tais situações, a metodologia de cálculo utilizada deverá ser reaplicada apenas ao grupo de IC's afetado e os novos valores deverão ser validados em comum acordo entre as partes.

41.17. QUANTIDADE DE USTIS ESTIMADA PARA CONSUMO POR GRUPO DE IC'S

41.17.1. Quantitativo que representa o total de USTI's consumidas mensalmente na sustentação de cada grupo de IC's.

41.17.2. Esse quantitativo é obtido pela fórmula apresentada abaixo:

$$QG = OUx (QIT + QIT * DT + QIA * RIA + QIM * RIM), \text{ onde:}$$

QG = Quantidade de USTI's estimada para consumo pelo Grupo

QU = Quantidade de USTI's estimada para consumo unitário

QIT = Quantidade de total de objetos do grupo de IC's

DT = Percentual a ser acrescido pela diversidade tecnológica

QIA = Quantidade de objetos do grupo em relevância alta

RIA = Percentual a ser acrescido pela relevância alta

QIM = Quantidade de objetos do grupo com relevância média

RIM = Percentual a ser acrescido pela relevância média

41.17.3. Valor mensal para a sustentação do Item:

a) É o valor a ser pago pela sustentação mensal de um grupo de IC's obtido a partir do produto entre a quantidade de USTI 's consumida por cada grupo, calculada conforme fórmula acima, pelo valor da USTI proposto pela CONTRATADA.

41.17.4. Quantidade mensal de USTI's estimada para a sustentação de infraestrutura:

41.17.5. É obtido pelo somatório da quantidade de USTI's calculada para cada grupo de IC's, de acordo com a fórmula apresentada anteriormente.

41.17.6. Valor total mensal estimado para a sustentação de infraestrutura de TI:

41.17.7. É obtido pelo somatório dos valores mensais para a sustentação de cada grupo de IC's.

41.17.8. A planilha abaixo, refere-se ao modelo de "Formação de preços para sustentação de infraestrutura de TI", na qual será aplicado o valor da Unidade de Serviços de Tecnologia da Informação (USTI).

41.17.9. Durante a execução contratual, a cada mês, a FCP e a CONTRATADA irão aferir a quantidade de objetos, bem como a diversidade tecnológica, de cada grupo de IC's, e os quantitativos de IC's associados à cada nível de relevância, determinando o valor a ser faturado para os serviços de sustentação de infraestrutura de TI.

41.17.10. A planilha de Estimativa de USTI's, apresentada abaixo, é utilizada para aferição mensal do dimensionamento da infraestrutura de TI.

41.17.11. Dessa forma, o valor estimado a ser pago mensalmente irá variar de acordo com o dimensionamento, a relevância dos IC's e a diversidade tecnológica da infraestrutura de TI sustentada, conforme tabela "Quantificação de IC's" apresentada abaixo:

ESTIMATIVA DE USTI'S PARA SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE AO USUÁRIO [AQUI]				RELEVÂNCIA DO GRUPO DE IC'S - DECRÉSCIMO			VALOR MÉDIO USIT (R\$)			R\$53,29	
TIPO		ITENS		QUANTIDADE DE IC'S POR RELEVÂNCIA			DIVERSIDADE TECNOLÓGICA		QUANTIDADE DE USIT'S ESTIMADA PARA CONSUMO UNITÁRIO - (A)	QUANTIDADE DE USIT'S ESTIMADA PARA CONSUMO POR GRUPO DE IC S - (B)	VALOR MENSAL PARA SUSTENTAÇÃO DO ITEM - (C)
SEQ.	NOME	SEQ.	DESCRIÇÃO	ALTA	MÉDIA	PADRÃO	VLR.	%			
01	Itens de afinidade com Central de	001	Usuários	30	121	154	1	0%	1,00	323,10	R\$17.218,00
		002	Caixas postais de correio eletrônico	31	132	97	1	0%	0,75	209,55	R\$11.166,92
		003	Grupos de usuários	5	19	74	1	0%	1,39	140,25	R\$7.473,92

	Serviços	004	Estações de trabalho Intel compatíveis	31	0	157	5	20%	0,86	200,21	R\$10.669,19
		005	Estações de trabalho de outros tipos	14	0	0	2	5%	3,83	67,41	R\$3.592,28
		006	Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1	0	0	1	0%	20,02	24,02	R\$1.280,03
		007	Terminais de telefonia IP	1	0	0	1	0%	17,39	20,87	R\$1.112,16
		001	Domínios LDAP	1	0	0	1	0%	41,61	49,93	R\$2.660,77
		002	Servidores Físicos	13	2	0	4	15%	6,15	127	R\$6.767,83
		003	Servidores Virtuais	15	4	0	2	5%	8,37	196,28	R\$10.459,76
02	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	004	Storages Corporativos	1	1	0	2	5%	34,08	85,20	R\$4.540,31
		005	Appliances de Backup e unidades de leitura/gravação de fitas	1	0	0	1	0%	54,68	65,62	R\$3.496,89
		006	Redes locais geograficamente distintas	1	0	0	1	0%	28,40	34,08	R\$1.816,12
		007	Switches com velocidade superior a 1 Gbps	26	0	0	1	0%	4,86	151,63	R\$8.080,36
		008	Switches com velocidade até 1	2	0	0	2	5%	10,16	26,42	R\$ 1.407,92
		009	VLANs ativas	1	0	0	1	0%	13,13	15,76	R\$ 839,85
		010	Links com a Internet	1	0	0	1	0%	13,84	16,61	R\$885,15
		011	Links WAN privados	1	0	0	1	0%	19,88	23,86	R\$1.271,50
		012	Ativos de rede WiFi	1	0	0	1	0%	13,63	16,36	R\$871,82
		013	Appliances de segurança da informação	1	0	0	1	0%	6035	72,42	R\$3.859,26
		014	Hosts servidores de arquivos	1	1	0	1	0%	12,82	29,49	R\$1.571,52
		015	Instâncias de banco de dados	7	0	7	3	10%	8,41	143,81	R\$7.663,63
		016	Instâncias de container	1	0	0	1	0%	14,91	17,89	R\$ 953,36
		017	Instâncias de servidor WEB	3	0	0	1	0%	26,62	95,83	R\$5.106,78
		018	Instâncias de servidor de aplicação	3	0	2	2	5%	13,95	83	R\$4.423,07
		019	Instâncias de servidor de correio eletrônico	1	0	0	1	0%	43,23	51,88	R\$2.764,69
		020	Instâncias de servidor de virtualização	7	0	1	2	5%	11,16	110,48	R\$5.887,48
		021	Instâncias de servidor de gerenciamento e monitoramento de TI	1	0	0	1	0%	160,79	192,95	R\$10.282,31

	022	Instâncias de servidor de controle de código malicioso	2	0	0	2	5%	18,68	48,57	R\$2.588,30
	023	Instâncias de servidor de gerenciamento de projetos	1	0	0	1	0%	97,97	117,56	R\$6.264,77
	024	Instâncias de servidor de gerenciamento de processos	1	0	1	1	0%	65,83	144,83	R\$7.717,99
Total de Itens de Configuração			206	280	493	Total USTIs Grupo – Valor Médio Mensal (Saúde Ocupacional)		2.902,87	R\$ 154.693,94	

41.18. Cabe ressaltar que os grupos de IC's destacados na tabela acima (grupos de IC's 6 e 7 dos "Itens de afinidade com Central de Serviços" e grupos de IC's 5, 9, 11, 12, 13, 16 e 23 dos "Itens de afinidade com Infraestrutura de TT" não serão quantificados na contagem inicial de TC's durante a inserção da CONTRATADA, por não estarem presentes no parque tecnológico atual da FCP. Nota-se porém, que para cada grupo citado, foi quantificado minimamente 1 (um) IC para efeito de avaliação de seu custo unitário. Esta medida têm a finalidade de precificação do item, na elaboração da proposta de preços, que será considerado caso este IC seja incluído em futuras contagens durante a execução do contrato, em eventuais evoluções tecnológicas do Datacenter da FCP.

42. ANEXO VII DO TERMO DE REFERÊNCIA

GLOSSÁRIO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO

42.1. DESCRIÇÃO DO DOCUMENTO:

42.2. O presente Glossário tem por objetivo de estabelecer o entendimento inequívoco, entre FCP e LICITANTES/CONTRATADA, a respeito dos TC's que compõem a infraestrutura de tecnologia da informação TTI1 da FCP e que são objeto de mensuração no presente processo de licitação, especificando cada um dos IC's relacionados na tabela "Quantificação de IC's" do ANEXO VI - METODOLOGIA DA FORMAÇÃO DA USTI do Termo de Referência (TR) descrevendo:

42.2.1. *Em que consiste o IC;*

42.2.2. *Quais são os critérios adotados para a sua contabilização (apuração quantitativa);*

42.2.3. *Como será feita a apuração;*

42.2.4. *Quais são os critérios adotados para a determinação de sua diversidade tecnológica;*

42.2.5. Apresentação de eventuais exceções adotadas na contabilização e/ou determinação da diversidade tecnológica do IC;

42.2.6. Cabe ressaltar que, devido à soluções de tecnologia cada vez mais convergentes, que contemplam vários componentes de TIC em uma estrutura única, otimizada para centralizar o gerenciamento da tecnologia, aumentar a automação e simplificar a orquestração de um determinado sistema, podem existir cenários em que alguns IC's se encaixem em mais de um grupo para efeitos de contabilização. Nestes casos, tais IC's serão contabilizados de acordo com o grupo que melhor representá-los em sua integralidade e serão contabilizados uma única vez. Por exemplo, soluções integradas de segurança da informação atuais (appliance), podem disponibilizar diversos serviços em conjunto, como antivírus, antispam, IPS, IDS, controladora Wi-Fi, etc. Neste caso, estes serviços seriam contemplados por um único IC do grupo "Appliance de Segurança da Informação", ao invés de contemplá-los separadamente nos grupos "Ativos de Rede Wi-Fi" e "Instâncias de Servidor de Controle de Código Malicioso", por exemplo.

42.3. USUÁRIOS

42.4. São as contas de usuários internos, cadastradas nos serviços de diretórios (AD ou LDAP) ativos, utilizadas por usuários reais (pessoas físicas) e usuários virtuais (contas criadas para uso por serviços de tecnologia da informação, sistemas aplicativos e outras necessidades) que acessam os recursos computacionais e/ou serviços disponibilizados a partir da infraestrutura de TI da FCP, incluindo servidores do Órgão e trabalhadores das empresas prestadoras de serviços.

42.5. Usuários externos (o cidadão) que é atendido pela FCP e faz uso dos serviços disponibilizados pelo Órgão à população, não serão contabilizados e não fazem parte o escopo do objeto do presente processo licitatório.

42.6. A contabilização de usuários será realizada pela contagem dos objetos do tipo "conta de usuário" presentes nos domínios ativos, tanto AD, quanto LDAP, da rede corporativa da FCP e serão apuradas pela solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.7. Contas de usuários utilizadas para testes, criadas por solicitação da FCP, ou por solicitação de terceiros e autorizadas pela FCP, serão contabilizadas.

42.8. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

42.9. Exceções na contabilização:

42.9.1. Contas utilizadas pela equipe de trabalho da CONTRATADA, bem como contas de teste, criadas por necessidade da CONTRATADA, para testes na infraestrutura de TI da FCP;

42.9.2. Contas desativadas por determinação da FCP;

42.10. CAIXAS POSTAIS DE CORREIO ELETRÔNICO

42.11. São todas as caixas postais ativas do serviço de correio eletrônico disponibilizado pela FCP, incluindo caixas postais disponibilizadas aos usuários internos (usuários descritos no item 2, anterior), caixas postais corporativas, associadas aos cargos do Órgão e caixas postais eventualmente disponibilizadas aos usuários desativados, mas que permaneçam, a critério da FCP, utilizando o serviço de correio eletrônico.

42.12. As caixas postais serão contabilizadas pela apuração de caixas postais presentes em todos os serviços de correio eletrônico ativos na infraestrutura de TI da FCP.

42.13. Caixas postais de testes criadas por solicitação da FCP, ou por solicitação de terceiros e autorizadas pela FCP, incluindo aquelas criadas, de forma manual ou automática, pelas soluções adotadas pelo cliente, serão contabilizadas.

42.14. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

42.15. Exceções na contabilização:

42.15.1. Caixas postais da FCP que se encontrem armazenadas em serviços de nuvem;

42.15.2. Caixas postais eventualmente atribuídas aos funcionários da CONTRATADA;

42.15.3. Caixas postais de testes criadas pela equipe da CONTRATADA, para atendimento de suas necessidades técnicas, relacionadas a testes na infraestrutura de TI da FCP;

42.16. GRUPOS DE USUÁRIOS

42.17. São os objetos do tipo "grupo de usuários", ativos e presentes nos domínios da rede corporativa da FCP, tanto AD, quanto LDAP, incluindo os grupos de usuários de manutenção de serviços (incluindo aqueles criados, de forma manual ou automática, pelas soluções adotadas pela FCP).

42.18. Os grupos de usuários serão contabilizados pela contagem de objetos do tipo "grupo de usuários" presentes nos serviços de diretório ativos na infraestrutura de TI da FCP e serão apuradas pela solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.19. Grupos de testes criados por solicitação da FCP, ou por solicitação de terceiros e autorizados pela FCP serão contabilizados;

42.20. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

42.21. Exceções na contabilização:

42.21.1. Grupos de usuários utilizados pela equipe de trabalho da CONTRATADA;

42.21.2. Grupos de usuários de teste, criados por necessidade da CONTRATADA e de sua equipe, para testes na infraestrutura de TI da FCP;

42.21.3. Listas de distribuição de e-mail, criadas exclusivamente no âmbito da solução de correio eletrônico e com a finalidade única de agrupamento de destinatários de e-mail;

42.22. ESTAÇÕES DE TRABALHO INTEL COMPATÍVEIS

42.23. São as estações de trabalho, do tipo Intel (e compatíveis) ativas e em uso na rede da FCP, incluindo os desktops, notebooks e estações de trabalho virtuais (estações de trabalho criadas e mantidas como máquinas virtuais sob as soluções de virtualização adotadas pela FCP).

42.24. As estações de trabalho desse tipo serão contabilizadas pela contagem de estações ativas e em uso na rede da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.25. Critérios de diversidade tecnológica:

42.25.1. A diversidade será determinada pelo número de fabricantes de hardware e de sistemas operacionais presentes, independente de modelo, versão ou distribuição;

42.25.2. Exemplificando, se existem estações de trabalho de fabricação Dell, Lenovo, Positivo e Compaq, executando sistemas operacionais Windows 7, Windows 8, Windows 10, Linux Ubuntu 12.04 e Linux CentOS 7, a diversidade será "6" (4 fabricantes: Dell, Lenovo, Positivo e Compaq, com 2 Sistemas operacionais: Windows e Linux);

42.26. Exceções na contabilização:

42.26.1. Estações de trabalho que se encontram desativadas (guardadas em armários/almojarifado). Caso venham a ser ligadas, passando a ser utilizadas de fato, serão consideradas a partir do mês de sua ativação, pois serão objeto de atendimento pela equipe de suporte da CONTRATADA;

42.26.2. Estações de trabalho que não integrem o patrimônio da FCP e que não sejam objeto de suporte técnico pela CONTRATADA;

42.26.3. Estações de trabalho de propriedade da CONTRATADA que eventualmente venham a ser instaladas no ambiente de TI da FCP, para uso próprio;

42.27. ESTAÇÕES DE TRABALHO DE OUTROS TIPOS

42.28. São os dispositivos do tipo tablet, smartphone e congêneres, de propriedade da FCP que integrem a infraestrutura de TI do Órgão e exijam atendimento pela CONTRATADA.

42.29. Serão contabilizadas as estações de trabalho desse tipo que efetivamente demandam atendimento pela CONTRATADA, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.30. Critérios de diversidade tecnológica:

42.30.1. A diversidade será determinada pelo número de sistemas operacionais presentes, independente de modelo, versão ou distribuição;

42.30.2. *Exemplificando, se existem dispositivos executando sistemas operacionais Android 5, Android 6, IOS 5 e Windows Phone 10, a diversidade será "3" (3 Sistemas operacionais: Android, IOS e Windows);*

42.31. Exceções na contabilização:

42.31.1. *Dispositivos de propriedade da FCP que não demandem atendimento da CONTRATADA;*

42.31.2. *Dispositivos que não sejam de propriedade da FCP, para os quais a FCP não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA;*

42.32. IMPRESSORAS, SCANNERS E MULTIFUNCIONAIS CORPORATIVOS

42.33. São os dispositivos dos tipos citados acima, de propriedade da FCP, acessíveis a partir da rede corporativa do Órgão, ou seja, de uso compartilhado. Ainda que conectados diretamente à uma estação de trabalho, se um dispositivo desse tipo for compartilhado para uso por outros usuários da rede corporativa, será contabilizado.

42.34. Caso exista contrato vigente, firmado entre a FCP e empresa terceira para locação de dispositivos desse tipo, se o contrato de locação não prever os serviços de suporte e atendimento prestados pela CONTRATADA, embora não sendo de propriedade da FCP, tais IC's deverão ser contabilizados para efeito de faturamento.

42.35. Serão contabilizados os dispositivos que atendam aos critérios acima descritos, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.36. Critérios de diversidade tecnológica:

42.36.1. *A diversidade será determinada pelo número de fabricantes distintos presentes, independente de modelo;*

42.36.2. *Exemplificando, se existem dispositivos de fabricação Epson, Lexmark e HP, a diversidade será "3";*

42.37. Exceções na contabilização:

42.37.1. *Dispositivos de propriedade da FCP que não sejam compartilhados na rede corporativa do órgão;*

42.37.2. *Dispositivos que não sejam de propriedade da FCP, para os quais a FCP não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA;*

42.38. TERMINAIS DE TELEFONIA IP

42.39. São os terminais (hardware) de telefonia IP que compõem a solução de telefonia IP adotada pela FCP.

42.40. Caso exista contrato vigente, firmado entre a FCP e empresa terceira para sustentação da solução de telefonia IP, se o contrato de sustentação prever os serviços de suporte e

atendimento prestados pela CONTRATADA, tais IC's não deverão ser contabilizados para efeito de faturamento.

42.41. Serão contabilizados os dispositivos que atendam aos critérios acima descritos, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.42. Critérios de diversidade tecnológica:

42.42.1. A diversidade será determinada pelo número de fabricantes distintos presentes, independente de modelo;

42.42.2. Exemplificando, se existem terminais de telefonia IP de fabricação Cisco e Avaya, a diversidade será "2";

42.43. Exceções na contabilização:

42.43.1. Dispositivos que não sejam de propriedade da FCP, para os quais a FCP não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA;

42.44. DOMÍNIOS LDAP

42.45. Trata-se dos domínios que respondem às requisições seguras de autenticação (login, verificação de permissões etc.), puramente LDAP ou AD, em que um usuário pode ter acesso a uma série de recursos de computador com o uso de uma única combinação de nome de usuário e senha, podendo ser mantidos por um ou vários servidores.

42.46. Serão contabilizados os domínios ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.47. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

42.48. Exceções na contabilização:

42.48.1. Os domínios de testes, criados por necessidade da CONTRATADA (domínios de testes criados por solicitação da FCP, ou por solicitação de terceiros e autorizados pela FCP, não serão contabilizados);

42.49. SERVIDORES FÍSICOS

42.50. São os hardwares servidores físicos, incluindo servidores Intel compatíveis (CISC), servidores proprietários com processadores RISC (incluindo servidores mainframes), presentes na rede corporativa da FCP.

42.51. Serão contabilizados os servidores físicos ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.52. Critérios de diversidade tecnológica:

42.52.1. *A diversidade é determinada pelo número de fabricantes de hardware e de sistemas operacionais distintos executados nestes hardwares, independente de modelo, versão ou distribuição;*

42.52.2. *Exemplificando, suponha que existam servidores Dell, HP e IBM, executando sistemas operacionais Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012, Red Hat Linux, Suse Linux e CentOS Linux. Neste caso, a diversidade será "5" (3 fabricantes: Dell, HP e IBM, mais 2 Sistemas Operacionais: Windows e Linux);*

42.53. Exceções na contabilização:

42.53.1. *IC's que não sejam de propriedade da FCP e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como servidores de empresas terceiras, incluindo servidores da CONTRATADA, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA 's;*

42.53.2. *Para qualquer evento ocorrido nos IC's desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da FCP ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA 's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento;*

42.54.SERVIDORES VIRTUAIS

42.55. São os servidores virtuais mantidos sob a forma de máquina virtual (VM), presentes nas soluções de virtualização adotadas pela FCP ou mantidos em serviços de nuvem e administrados pela CONTRATADA.

42.56. Ainda que desligadas, as VM's presentes nas soluções de virtualização serão contabilizadas, devendo estas serem excluídas, quando solicitado pela FCP, para que cesse a sua contabilização.

42.57. Serão contabilizados os servidores virtuais que atendam aos critérios acima descritos e serão apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.58. Critérios de diversidade tecnológica:

42.58.1. *A diversidade é determinada pelo número de sistemas operacionais distintos executados nestas VM's, independente de versão ou distribuição;*

42.58.2. *Exemplificando, suponha que existam servidores virtuais executando sistemas operacionais Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012, Red Hat Linux, Suse Linux e CentOS Linux. Neste caso, a diversidade será "2" (2 Sistemas operacionais: Windows e Linux);*

42.59. Exceções na contabilização:

42.59.1. IC's que não sejam de propriedade da FCP e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como servidores de empresas terceiras, incluindo servidores da CONTRATADA, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA 's;

42.59.2. Para qualquer evento ocorrido nos IC's desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da FCP ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA 's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento;

42.60. STORAGES CORPORATIVOS

42.61. São os equipamentos de armazenamento de dados, do tipo Storage, instalados nas dependências da FCP, ou em outros Órgãos/empresas (como sites de contingência e serviços de nuvem, por exemplo) integrados à infraestrutura de TI da FCP e administrados pela CONTRATADA.

42.62. Serão contabilizados os storages corporativos ativos e que atendem aos critérios estabelecidos acima, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.63. Critérios de diversidade tecnológica:

42.63.1. A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independente mente dos modelos;

42.63.2. Exemplificando, suponha que existam storages EMC2 e NetApp. Neste caso, a diversidade será "2";

42.64. Exceções na contabilização:

42.64.1. Dispositivos que não sejam de propriedade da FCP, para os quais a FCP não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA.

42.65. APPLIANCES DE BACKUP E UNIDADES DE LEITURA/GRAVAÇÃO DE FITAS

62.66. São as soluções de cópia de dados que tem por objetivo prover a salvaguarda e integridade das informações institucionais da FCP, compostas por hardware proprietário específico e software embarcado, que possuem funcionalidades como deduplicação de dados globais, replicação local e em nuvem, verificação automática de integridade, autocorreção, etc., incluindo os dispositivos do tipo "robô de fitas", conforme evidências a serem apresentadas.

42.67. Cada unidade será contabilizada uma única vez, independentemente da quantidade de discos presentes no appliance de backup ou de drivers de fita no caso das unidades de leitura/gravação;

42.68. Serão contabilizados os appliances e as unidades de leitura/gravação de fitas de backup ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.69. Soluções de cópia de dados compostas por servidores físicos, sistemas operacionais de uso comum e softwares executados sob tais sistemas operacionais serão contabilizadas nas respectivas categorias de IC's;

42.70. Caso o contrato de aquisição do equipamento preveja serviços de suporte operacional e manutenção do equipamento (atividades como configuração, resolução de problemas, acompanhamento, testes, monitoramento de desempenho, aplicação de políticas, validação das operações de backup, verificação de integridade, gestão de incidentes, entre outras) pela CONTRATADA/FORNECEDOR do objeto, estando este vigente, os IC's NÃO serão contabilizados para efeito de faturamento. Ressalta-se que os serviços de suporte operacional e manutenção divergem da garantia do equipamento. Desta forma, caso o contrato de aquisição do mesmo não contemple os serviços citados anteriormente, ficando tais atividades sob responsabilidade da CONTRATADA dos serviços objeto deste TR, os IC's serão devidamente incluídos na contagem mensal para fins de pagamento.

42.71. Crítérios de diversidade tecnológica:

42.72. *A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independentemente dos modelos;*

42.73. *Exemplificando, suponha que existam um appliance de backup ArcServe UDP 8100 e uma unidade de leitura/gravação de fitas Dell ML 6000 LT04 Power Vault. Neste caso, a diversidade será "2";*

42.74. Exceções na contabilização:

42.74.1. *Dispositivos que não sejam de propriedade da FCP, para os quais a FCP não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA.*

42.75. REDES LOCAIS GEOGRAFICAMENTE DISTINTAS

42.76. Corresponde às redes locais pertencentes à estrutura da FCP, nas quais existe a necessidade de suporte presencial aos seus usuários, ou necessidade de suporte/sustentação presencial da saúde operacional da infraestrutura de TI. Neste caso, representados pelas unidades de atendimento da FCP, listadas na tabela do item 2.1 do TR.

42.77. As redes geograficamente distintas da FCP, para os efeitos de contabilização de IC's deste certame, podem mudar com a abertura/fechamento de unidades, ou mudanças negociais que impliquem na necessidade, ou não, de atendimento presencial por parte da CONTRATADA.

42.78. Serão contabilizadas as redes geograficamente distintas que atendem aos critérios acima estabelecidos, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.79. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

42.80. SWITCHES COM VELOCIDADE SUPERIOR A 1 GBPS

42.81. São os IC's do tipo switch, ethernet ou SAN (storage area network), com ao menos uma porta de comunicação (de acesso ou de up-link) com velocidade superior a 1Gbps.

42.82. Serão contabilizados os switches ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.83. Critérios de diversidade tecnológica:

42.83.1. A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independente mente dos modelos;

42.83.2. Exemplificando, suponha que existam switches Brocade, Cisco e 3Com. Neste caso, a diversidade será "3";

42.84. Exceções na contabilização:

42.84.1. IC's que não sejam de propriedade da FCP e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como switches de empresas terceiras, incluindo switches da CONTRATADA, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA 's;

42.84.2. Para qualquer evento ocorrido nos IC's desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da FCP ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA 's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento;

42.85. SWITCHES COM VELOCIDADE ATÉ 1 GBPS

42.86. São os IC's do tipo switch, ethernet ou SAN (storage area network), com todas as portas de comunicação (de acesso ou de up-link) com velocidade até 1 Gbps.

42.87. Serão contabilizados os switches ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.88. Critérios de diversidade tecnológica:

42.88.1. A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independente mente dos modelos;

42.88.2. Exemplificando, suponha que existam switches Brocade, Cisco e 3Com. Neste caso, a diversidade será "3";

42.89. Exceções na contabilização:

42.89.1. IC's que não sejam de propriedade da FCP e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como switches de empresas terceiras, incluindo switches da CONTRATADA, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA 's;

42.89.2. Para qualquer evento ocorrido nos IC's desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da FCP ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA 's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento;

42.90. VLAN'S ATIVAS

42.91. São as VLAN's (virtual local area networks ou redes locais virtuais) configuradas nos switches da infraestrutura de TI da FCP, criadas para isolamento do tráfego de dados das redes físicas.

42.92. Serão contabilizadas as VLAN's ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.93. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

42.94. Exceções na contabilização:

42.94.1. VLAN's que eventualmente venham a ser criadas pela CONTRATADA, para uso próprio;

42.95. LINKS COM A INTERNET

42.96. São todos os links de comunicação de dados que, de alguma forma, forneçam acesso à Internet para a infraestrutura de TI da FCP e que, por sua determinação, sejam objeto de monitoramento por parte da CONTRATADA.

42.97. Serão contabilizados os links ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.98. Crterios de diversidade tecnológica:

42.98.1. A diversidade é determinada pela quantidade de operadoras distintas;

42.98.2. Exemplificando, suponha que existam links fornecidos pela Infovia e Telebras neste caso, a diversidade será "2";

42.99. Exceções na contabilização:

42.99.1. Links que eventualmente venham a ser disponibilizados pela CONTRATADA, para uso próprio;

42.99.2. *Links que, a critério exclusivo da FCP e a seu pedido, seja solicitado que não mais sejam monitorados pela CONTRATADA;*

42.100. LINKS WAN PRIVATIVOS

42.101. São todos os links de comunicação de dados que, de alguma forma, forneçam conectividade entre as redes geograficamente distintas que compõem a infraestrutura de TI da FCP e que, por sua determinação, sejam objeto de monitoramento por parte da CONTRATADA.

42.102. Serão contabilizados os links ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.103. Critérios de diversidade tecnológica:

42.103.1. A diversidade é determinada pela quantidade de operadoras distintas;

42.103.2. Exemplificando, suponha que existam links fornecidos pela Infovia e Telebras neste caso, a diversidade será "2";

42.104. Exceções na contabilização:

42.104.1. Links que eventualmente venham a ser disponibilizados pela CONTRATADA, para uso próprio;

42.104.2. Links que, a critério exclusivo da FCP e a seu pedido, seja solicitado que não mais sejam monitorados pela CONTRATADA;

42.105. ATIVOS DE REDE WIFI

42.106. São todos os dispositivos (access points, controladoras, roteadores, switches, etc.) que compõem a solução de Rede WiFi da FCP.

42.107. Serão contabilizados os ativos de rede WiFi ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.108. Critérios de diversidade tecnológica:

42.108.1. A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independente mente dos modelos;

42.108.2. Exemplificando, suponha que existam dispositivos Aruba, Cisco e 3Com. Neste caso, a diversidade será "3";

42.109. Exceções na contabilização:

42.109.1. Dispositivos que não sejam de propriedade da FCP, para os quais a FCP não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA;

42.110. APPLIANCES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

42.111. São as soluções de segurança da informação que tem por objetivo prover segurança aos componentes da infraestrutura de TI da FCP, compostas por hardware proprietário

específico e software embarcado, tais como soluções de firewalls, UTM's, IPS's, IDS's, antivírus, antispam's, etc.

42.112. Soluções de segurança da informação compostas por servidores físicos, sistemas operacionais de uso comum e softwares executados sob tais sistemas operacionais serão contabilizadas nas respectivas categorias de IC's.

42.113. Serão contabilizados os appliances que atendem aos critérios acima estabelecidos, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.114. Caso o contrato de aquisição do equipamento preveja serviços de suporte operacional e manutenção do equipamento (atividades como configuração, resolução de problemas, acompanhamento, testes, monitoramento de desempenho, validação de regras, verificação de integridade, aplicação de políticas e medidas de segurança, gestão de incidentes, entre outras) pela CONTRATADA/FORNECEDOR do objeto, estando este vigente, os IC's NÃO serão contabilizados para efeito de faturamento. Ressalta-se que os serviços de suporte operacional e manutenção divergem da garantia do equipamento. Desta forma, caso o contrato de aquisição do mesmo não contemple os serviços citados anteriormente, ficando tais atividades sob responsabilidade da CONTRATADA dos serviços objeto deste TR, os IC's serão devidamente incluídos na contagem mensal para fins de pagamento.

42.115. Crítérios de diversidade tecnológica:

42.115.1. A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independente mente dos modelos;

42.115.2. Exemplificando, suponha que existam dispositivos Check Point, Paio Alto e Fortinet. Neste caso, a diversidade será "3";

42.116. Exceções na contabilização:

42.116.1. Dispositivos que não sejam de propriedade da FCP, para os quais a FCP não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA;

42.116.2. Para qualquer evento ocorrido nos IC's excluídos, conforme parágrafo anterior, que impactem o ambiente ou serviços e/ou recursos administrados pela Contratada, os SLA 's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem interrompida até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento;

42.117. HOSTS SERVIDORES DE ARQUIVOS

42.118. São os hosts dedicados à função de servidor de arquivos, devendo-se abstrair do hardware que suporta essa funcionalidade (servidores físicos, storages, etc.), que já são contabilizados em outras categorias de IC's. Assim, para os efeitos desse TR, os hosts servidores de arquivos podem estar implementados em servidores físicos, servidores virtuais ou diretamente sobre storages que disponibilizam essa funcionalidade.

42.119. São considerados hosts servidores de arquivos implementações de servidores FTP (File Transfer Protocol), SMB/CIFS (Server Message Block/Common Internet File System) e NFS (NetWork File System).

42.120. Serão contabilizados os hosts servidores de arquivos ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.121. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

42.122. Exceções na contabilização:

42.122.1. Hosts servidores de arquivos instalados pela CONTRATADA, para seu próprio uso;

42.123. INSTÂNCIAS DE BANCO DE DADOS

42.124. São cada uma das instâncias de servidores de banco de dados em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de banco de dados os softwares e/ou processos, executados em servidores físicos, servidores virtuais e em containers, responsáveis por gerenciar bases de dados, observando que algumas implementações permitem a execução de duas ou mais instâncias sob uma única instalação de software gerenciador de banco de dados, como o MS SQL Server, por exemplo. Nestes casos, cada instância será contabilizada individualmente.

42.125. Serão contabilizadas as instâncias de bancos de dados ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.126. CrITÉRIOS de diversidade tecnológica:

42.127. A diversidade é determinada pela quantidade de Gerenciadores de Bancos de Dados distintos presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;

42.128. Exemplificando, supondo que estejam em execução na FCP o MS SQL Server 2012, o MS SQL Server 2012 R2, o MS SQL Server 2014, o Oracle IOg, Oracle Ilg e MySQL 7.0. Neste caso a diversidade será "3" (MS SQL Server, Oracle e MySQL);

42.129. Exceções na contabilização:

42.130. Instâncias de banco de dados instaladas pela CONTRATADA, para seu próprio uso;

42.131. Instâncias de banco de dados que funcionam exclusivamente como camada de persistência de um IC já contabilizado (P. Ex.: banco de dados exclusivo Solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI);

42.132. INSTÂNCIAS DE CONTAINERS

42.133. São cada uma das instâncias de Container e/ou pod presentes na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instância de contêiner e/ou pod o agrupamento de uma aplicação junto

com suas dependências, que compartilham o kernel do sistema operacional do host, ou seja, do servidor físico ou virtual no qual esteja operacional.

42.134. Serão contabilizadas as instâncias de Container que estejam em execução e/ou instâncias que estejam criadas e aguardando utilização, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.135. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

42.136. Exceções na contabilização:

42.137. Instâncias de instâncias de Container e/ou pod criadas pela CONTRATADA, para seu próprio uso;

42.138. INSTÂNCIAS DE SERVIDOR WEB

42.139. São cada uma das instâncias de servidores web em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de servidores Web os softwares, executados em servidores físicos, servidores virtuais e em containers, responsáveis por receber e aceitar às solicitações PITTP/PITTPS (Flypertext Transfer Protocol/Secure) de clientes, geralmente os navegadores web (não se limitando a eles), e servi-los com respostas PITTP/PITTPS, incluindo opcionalmente dados, que geralmente são páginas web, tais como documentos PITML (Flypertext Markup Language) com objetos embutidos (imagens, etc.).

42.140. Como existem softwares dessa categoria que podem atuar também como servidores de aplicação (o Tomcat e o IIS, por exemplo), nestes casos o software será contabilizado na categoria em que efetivamente são utilizados no ambiente da FCP, de forma que um determinado servidor só será contabilizado como servidor web ou servidor de aplicação, não sendo permitida a contabilização dupla, como servidor de web e servidor de aplicação.

42.141. Serão contabilizadas as instâncias de servidores web ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.142. Critérios de diversidade tecnológica:

42.142.1. A diversidade é determinada pela quantidade de servidores web distintos presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;

42.142.2. Exemplificando, supondo que estejam em execução na FCP o MS IIS 7, o MS IIS 8, o Apache 2.2, o Apache 2.5 e o Nginx 1.7.10. Neste caso a diversidade será "3" (MS ISS, Apache e Nginx);

42.143. Exceções na contabilização:

42.143.1. Instâncias de servidores web instaladas pela CONTRATADA, para seu próprio uso;

42.143.2. Instâncias de servidores web que funcionam exclusivamente como camada de apresentação de um IC já contabilizado (P. Ex.: servidor web do MS Exchange para o cliente OWA - Outlook Web App);

42.144. INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE APLICAÇÃO

42.145. São cada uma das instâncias de servidores de aplicação em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instância de servidores de aplicação os softwares, executados em servidores físicos, virtuais e em containers, responsáveis por receber e aceitar às solicitações de informações, e processá-las, executando as regras de negócio descritas no código das aplicações.

42.146. Como existem softwares dessa categoria que podem atuar também como servidores web (o Tomcat e o IIS, por exemplo), nestes casos o software será contabilizado na categoria em que efetivamente são utilizados no ambiente da FCP, de forma que um determinado servidor só será contabilizado como servidor web ou servidor de aplicação, não sendo permitida a contabilização dupla, como servidor de web e servidor de aplicação.

42.147. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de aplicação ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.148. Critérios de diversidade tecnológica:

42.148.1. A diversidade é determinada pela quantidade de servidores de aplicação distintos presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões.

42.148.2. Exemplificando, supondo que estejam em execução na FCP o MS IIS 7, o MS IIS 8, o Tomcat 7.0, o Tomcat 8.5.11 e o JBoss AS 7. Neste caso a diversidade será "3" (MS ISS, Tomcat e JBoss).

42.149. Exceções na contabilização:

42.149.1. Instâncias de servidores de aplicação instaladas pela CONTRATADA, para seu próprio uso;

42.150. INSTÂNCIAS DE SERVIDOR CORREIO ELETRÔNICO

42.151. São cada uma das instâncias de servidores de correio eletrônico em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de servidores de correio eletrônico os softwares, executados em servidores, físicos e virtuais, responsáveis pelo recebimento, armazenamento, transmissão, retransmissão e apresentação de e-mails.

42.152. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de correio eletrônico ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.153. Critérios de diversidade tecnológica:

42.153.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de soluções de correio eletrônico distintas presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;*

42.153.2. *Exemplificando, supondo que estejam em execução na FCP o MS Exchange 2010, O MS Exchange 2016 e o Zimbra 8.7. Neste caso a diversidade será "2" (MS Exchange e Zimbra);*

42.154. Exceções na contabilização:

42.154.1. *Servidores de correio eletrônico instalados pela CONTRATADA, para seu próprio uso;*

42.155. INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE VIRTUALIZAÇÃO

42.156. São cada uma das instâncias de servidores de virtualização em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de servidores de virtualização os softwares, executados em servidores físicos, responsáveis pela virtualização de servidores e estações de trabalho.

42.157. Serão contabilizadas as instâncias de servidor de virtualização ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.158. Critérios de diversidade tecnológica:

42.158.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de soluções de virtualização distintas presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;*

42.158.2. *Exemplificando, supondo que estejam em execução na FCP o MS Hyper-V 2012, O MS Hyper-V 2016 e o VMWare ESXi 6.0. Neste caso a diversidade será "2" (MS Hyper-V e VMWare);*

42.159. Exceções na contabilização:

42.159.1. *IC's que não sejam de propriedade da FCP e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como servidores de virtualização de empresas terceiras, incluindo servidores da CONTRATADA, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA 's;*

42.159.2. *Para qualquer evento ocorrido nos IC's desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da FCP ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA 's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua*

contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento;

42.160. INSTÂNCIAS DE SERVIDORES DE GERENCIAMENTO E MONITORAMENTO DE TI

42.161. São cada uma das instâncias de servidores de gerenciamento e monitoramento de TI em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de servidores de gerenciamento e monitoramento de TI os softwares, executados em servidores físicos, servidores virtuais e containers, responsáveis pelo gerenciamento de serviços de TI, gerenciamento de infraestrutura de TI, monitoramento de serviços de TI e monitoramento de infraestrutura de TI.

42.162. Este IC contempla não apenas os servidores que compõem a solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser fornecida pela CONTRATADA, mas também os softwares de gerenciamento e monitoramento de plataformas proprietárias, tais como softwares de gerenciamento e monitoramento de ativos de rede, softwares de gerenciamento e monitoramento de storages e redes SAN, softwares de gerenciamento e monitoramento de servidores de virtualização.

42.163. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de gerenciamento e monitoramento de TI ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.164. Critérios de diversidade tecnológica:

42.164.1. A diversidade é determinada pela quantidade de soluções de gerenciamento e monitoramento de TI distintas presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;

42.164.2. Exemplificando, supondo que estejam em execução na FCP a solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser fornecida pela CONTRATADA, o VCenter da VMware e Cisco Active Advisor. Neste caso a diversidade será "3" (Solução integrada, VCenter e Active Advisor);

42.165. Exceções na contabilização:

42.165.1. IC's que não sejam de propriedade da FCP e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como soluções de gerenciamento e monitoramento instalados por empresas terceiras, incluindo servidores da CONTRATADA, para uso próprio, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA 's;

42.165.2. Para qualquer evento ocorrido nos IC's desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da FCP ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA 's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua

contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento;

42.166. INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE CONTROLE DE CÓDIGO MALICIOSO

42.167. São cada uma das instâncias de servidores de controle de código malicioso em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de servidores de controle de código malicioso os softwares, executados em servidores físicos e servidores virtuais, responsáveis pela detecção, isolamento e eliminação de códigos maliciosos, tais como vírus eletrônico, trojans, fishing, etc., incluindo softwares da categoria dos antivírus e antispam.

42.168. Não serão contabilizados neste IC os softwares que são executados em appliances, por já ser contabilizados em IC's próprios, nem os softwares executados em estações de trabalho, por comporem o IC "Estação de Trabalho".

42.169. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de controle de código malicioso ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.170. Critérios de diversidade tecnológica:

42.170.1. A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;

42.170.2. Exemplificando, supondo que estejam em execução na FCP a solução de antivírus Sophos e Symantec. Neste caso a diversidade será "2";

42.171. Exceções na contabilização:

42.171.1. IC's que não sejam de propriedade da FCP e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como soluções de gerenciamento e monitoramento instalados por empresas terceiras, incluindo servidores da CONTRATADA, para uso próprio, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA 's;

42.171.2. Para qualquer evento ocorrido nos IC's desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da FCP ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA 's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento;

42.172. INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS

42.173. São cada uma das instâncias de servidores de gerenciamento de projetos em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de servidores de gerenciamento de projeto os softwares, executados em servidores físicos e servidores virtuais,

que permitem gerenciar de forma centralizada a gestão dos projetos de TI da FCP, sejam eles estruturados em portfólio e/ou programa, de forma a suportar a Metodologia de Gestão de Projetos adotada pelo Órgão.

42.174. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de gerenciamento de projetos ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.175. Critérios de diversidade tecnológica:

42.175.1. A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;

42.175.2. Exemplificando, supondo que estejam em execução n a FCP o MS Project Server e o Redmine. Neste caso a diversidade será "2";

42.176. Exceções na contabilização:

42.175.1. Servidores de gerenciamento de projetos instalados pela CONTRATADA, para seu próprio uso;

42.177. INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE GERENCIAMENTO DE PROCESSOS

42.178. São cada uma das instâncias de servidores de gerenciamento de processos em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de servidores de gerenciamento de processos os softwares, executados em servidores físicos e servidores virtuais, que permitem gerenciamento centralizado de processos, independente da tecnologia (Bizagi, Oracle BPMS, BPMExpert, etc.), presentes na infraestrutura da FCP.

42.179. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de gerenciamento de processos ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

42.180. Critérios de diversidade tecnológica:

42.180.1. A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;

42.180.2. Exemplificando, supondo que estejam em execução n a FCP o Bizagi Server e o Oracle BPMS. Neste caso a diversidade será "2";

42.181. Exceções na contabilização:

42.181.1. Servidores de gerenciamento de processos instalados pela CONTRATADA, para seu próprio uso

**43. ANEXO VIII DO TERMO DE REFERÊNCIA
METODOLOGIA DA FORMAÇÃO DA USTI**

ORDEM DE SERVIÇO N.º	DATA DE EMISSÃO	EMERGENCIAL	() SIM () NÃO
ÁREA REQUISITANTE DA SOLUÇÃO			
NOME DO PROJETO		SIGLA	
CONTRATADA		CONTRATO N.º	

ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS E VOLUMES				
ID	SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE	PREÇO
1				
2				
...				
TOTAL PREVISTO PARA A OS				

INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES	

CRONOGRAMA			
ID	TAREFA	INÍCIO	FIM
1			
2			
...			

DOCUMENTOS ENTREGUES			
()	...	()	...
()	...	()	...
()	...	()	...
()	...	()	...

DATAS E PRAZOS		
DATA PREVISTA PARA INÍCIO DOS SERVIÇOS	DATA PREVISTA PARA ENTREGA DOS SERVIÇOS	PRAZO TOTAL DO CONTRATO (COM GARANTIA)
___/___/20__	___/___/20__	___ (_____) dias

TERMO DE CIÊNCIA	
CONTRATANTE	
ÁREA/FISCAL REQUISITANTE DA SOLUÇÃO	GESTOR DO CONTRATO
(assinatura)	(assinatura)
<Nome> Matrícula: <Matr.>	<Nome> Matrícula: <Matr.>
CONTRATADA	
PREPOSTO OU REPRESENTANTE LEGAL	
(assinatura)	
<Nome> Documento de Identificação: <Matr.>	

_____, de _____ de 2019.

44. ANEXO IX DO TERMO DE REFERÊNCIA
TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES

A Fundação Cultural Palmares, sediada no Setor Comercial Sul - SCS Quadra 02, Bloco C, nº 256 - Ed. Toufic - Brasília - DF, CEP: 70.302-000, CNPJ nº 32.901.688.0001-77, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA; CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE; Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda

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

CLÁUSULA QUARTA - DOS LIMITES DO SIGILO

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

- I - sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;
- II - tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III - sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUINTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

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

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei n°. 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA - DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VI - Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações

pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

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

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

CLÁUSULA NONA - DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da cidade de Brasília, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja. E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

<u>CONTRATANTE</u>	<u>CONTRATADA</u>
(assinatura)	(assinatura)
<Nome> Matrícula: <Matr.>	<Nome> Matrícula: <Matr.>
<u>TESTEMUNHAS</u>	
<u>TESTEMUNHA 1</u>	<u>TESTEMUNHA 2</u>
(assinatura)	(assinatura)
<Nome> <Qualificação>	<Nome> <Qualificação>

45. ANEXO X DO TERMO DE REFERÊNCIA
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

À
FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES
BRASÍLIA-DF

REF: PROPOSTA DE PREÇOS

Proposta que faz a empresa para a contratação da prestação de serviços especializados para a prestação de serviços técnicos que envolvem a implantação, operação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços de terceiros, visando prover a FCP de serviços de manutenção e evolução da saúde operacional de infraestrutura e processos de trabalho remunerados exclusivamente por serviços entregues aferidos por Níveis Mínimos de Serviço (NMS), conforme especificações técnicas contidas neste TR e seus anexos, que passam a fazer parte integrante independente de transcrição.

Segue a proposta para a execução dos serviços acima descritos:

LOTE	ITEM	TIPO DE SERVIÇO	USTI'S MENSAS	USTI'S ANUAIS	VALOR MÉDIO UNITARIO DA USTI	VALOR MÉDIO ANUAL
1	1	Manutenção da Saúde Operacional	2.902	34.824		
	2	Melhoria Contínua do Serviço	608	7.296		
	Total Estimado de Consumo de USTI's		3.510	42.120		

Valor Global por extenso: R\$ (.....).

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no TERMO DE REFERÊNCIA.

Declaramos que, no valor acima apresentado, estão contidas todas as despesas, de quaisquer naturezas, que se fizerem indispensáveis à perfeita execução do objeto do TERMO DE REFERÊNCIA, bem como todos os custos operacionais, ou seja, àqueles diretamente relacionados à execução do contrato, tais como infraestrutura física, equipamentos e softwares, links de comunicação e todos os demais insumos requeridos neste edital, além dos necessários e consequentes à execução e também

nela incluídas, a título exemplificativo, mas, não exaustivo, as despesas com tributos, mão de obra, alimentação, transporte de pessoal, utilização de equipamentos e ferramentas, instrumentos e materiais necessários à execução dos serviços objeto da licitação, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, prêmios de seguro e outras. , excluídas as despesas administrativas gerais da licitante.

O prazo de validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias, contados a partir da sua abertura.

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemos a assinar o Contrato no prazo determinado no documento de convocação, e, para esse fim, fornecemos os seguintes dados:

- a) Dados da empresa:
- b) Razão Social:
- c) CNPJ/MF:
- d) Endereço:
- e) Tel/Fax:
- f) CEP:
- g) Cidade:
- h) UF:
- i) Dados do Representante Legal da Empresa:
 - I. Nome:
 - II. CPF/MF:
 - III. Cargo/Função:
 - IV. Cart. Ident n°:
 - V. Expedido por:
 - VI. Naturalidade:
 - VII. Nacionalidade:
 - VIII. E-mail:
 - IX. Fax:
 - X. Telefone para contato:

Local e Data

Assinatura do representante
Carimbo CNPJ

46. ANEXO XI DO TERMO DE REFERÊNCIA
DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA FCP

46.1. O ambiente computacional da Fundação Cultural Palmares pode ser verificado no arquivo **SEI 0061414**

47. ANEXO XII DO TERMO DE REFERÊNCIA
PROVA DE CONCEITO

47.1. Dentro do certame será conduzida Prova de Conceito para que a CONTRATANTE possa analisar se a ferramenta ITSM ofertada atende às exigências explicitadas na seção "**MÓDULO ITSM**" deste Termo de Referência e identificar se a LICITANTE convocada possui domínio sobre a gestão e operação da ferramenta em análise e para realização dos serviços a serem contratados.

47.2. A avaliação da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI será realizada após a análise dos documentos referente a habilitação da empresa e antes da divulgação do resultado e adjudicação do processo licitatório.

47.3. A LICITANTE convocada deve comprovar que seu(s) profissional(is) responsável(is) pela apresentação da ferramenta na Prova de Conceito tem vínculo(s) empregatício(s) com a empresa. Tal vínculo deve ser comprovado antes do início da Prova de Conceito.

47.4. A LICITANTE convocada, deve comprovar conformidade da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI com as exigências constantes neste Termo de Referência por meio de entrega de documentação comprobatória em até 01 (um) dia útil (CDs, manuais, guias de instalação, documentos homologados pelo fabricante, documento que comprove certificação da ferramenta por órgão credenciado da Pink Elephant "PinkVERIFY Toolsets", documento que comprove que a ferramenta contempla os processos ITIL de Gerenciamento de Portfólio, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Nível de Serviços, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Cumprimento de Requisição, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Liberação e Implantação e Gerenciamento de Eventos), assim como apresentar à FCP documento listando item a item (*check list*), a

conformidade da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI ofertada com os requisitos exigidos na seção "**MÓDULO ITSM**" deste Termo de Referência, objetivando facilitar a identificação e conferência Pregoeiro e equipe de apoio.

47.5. A CONTRATANTE terá 1 (um) dia útil para conferir a documentação apresentada e caso a mesma esteja de acordo com os requisitos exigidos na seção "**MÓDULO ITSM**" a LICITANTE será convocada para realizar a instalação/configuração da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI ofertada, em até 02 (dois) dias úteis, improrrogáveis.

47.6. Todos os requisitos tecnológicos, funcionais e não funcionais descritos na seção "**MÓDULO ITSM**" deste Termo de Referência, deverão ser comprovados em sua totalidade pela LICITANTE convocada. A Prova de Conceito será pública e todas as LICITANTES interessadas e respectivos funcionários devidamente credenciados poderão participar do certame.

47.7. Caso a LICITANTE convocada seja a empresa atualmente contratada nesta Fundação e detenha a ferramenta de gerenciamento de serviços de TI "CITSMART", em sua última versão disponibilizada nesta FCP, ainda assim deverá realizar a Prova de Conceito, permitindo condições semelhantes para avaliação de quaisquer ferramentas.

47.8. A apresentação da ferramenta na Prova de Conceito será realizada através de demonstrações práticas dos requisitos tecnológicos e simulações solicitadas da ferramenta que deverão ocorrer no dia útil subsequente à instalação/configuração da ferramenta, igualmente improrrogável, comunicada aos licitantes pelo Pregoeiro.

47.9. A LICITANTE convocada poderá atender a fase de apresentação da ferramenta incluindo demonstração prática e simulação com até 02 (dois) representantes legais devidamente identificados, conforme requisitos de apresentação dos profissionais citados acima. As demais LICITANTES interessadas em acompanhar a Prova de Conceito poderão participar com 01 (um) representante legal cada, no entanto, estes também precisam apresentar à FCP comprovação de vínculo empregatício com a LICITANTE representada no momento do ingresso para o ambiente de apresentação da ferramenta. Todos os participantes serão registrados em ata no COMPRASNET.

47.10. O Pregoeiro tornará público, às LICITANTES credenciadas no certame, dia, hora e local em que a apresentação da ferramenta será realizada.

47.11. Na sessão de apresentação da ferramenta todos os presentes poderão solicitar esclarecimentos por escrito e, caberá ao Pregoeiro, avaliar a pertinência. Caso

necessário, o Pregoeiro poderá solicitar à LICITANTE convocada a responder ao questionamento, não permitindo tumulto, discussões que objetivam frustrar a demonstração da ferramenta.

47.12. Na abertura da apresentação da ferramenta ofertada, o pregoeiro e a equipe de apoio solicitarão diretamente à LICITANTE convocada o(s) requisito(s) a ser(em) simulado(s), além de poder apresentar um roteiro específico a ser seguido por todas as LICITANTES convocadas.

47.13. Com a finalização da apresentação da ferramenta, o Pregoeiro transferirá para a ata, de forma resumida, o resultado da análise.

47.14. O resultado dos testes efetuados durante a apresentação da ferramenta terá categorização como segue:

a) **CLASSIFICADA:** a demonstração e simulação comprovaram que a LICITANTE ATENDE todos os requisitos exigidos no Termo de Referência;

b) **DESCCLASSIFICADA:** a demonstração e simulação comprovaram que a LICITANTE NÃO ATENDE todos os requisitos exigidos no Termo de Referência;

47.15. A CONTRATANTE disponibilizará ambiente computacional para instalação/configuração de ferramenta para fase de Prova de Conceito.

47.16. Ao final do período de apresentação da ferramenta, esta será desinstalada tão logo sejam sanadas todas as dúvidas acerca da apresentação da ferramenta.

47.17. Caso a LICITANTE convocada não consiga realizar a apresentação da ferramenta em conformidade com as exigências descritas neste anexo e principalmente da seção "**MÓDULO ITSM**", ambos deste Termo de Referência, será considerada DESCCLASSIFICADA, e o Pregoeiro convocará a próxima LICITANTE.

47.18. Todos os custos relativos à Prova de Conceito ficarão à cargo das LICITANTES, não havendo direito a qualquer indenização, inclusive no caso de desclassificação.

47.19. Abaixo segue quadro resumo contendo as etapas do processo da prova de conceito:

ETAPA	RESPONSÁVEL	PRAZO
Apresentação da documentação e checklist de conferência	LICITANTE	Em até 1 (um) dia útil após a convocação pelo Pregoeiro
Validação da documentação	FCP	Em até 1 (um) dia útil

+ convocação dos licitantes para a sessão pública		após a etapa anterior
Liberação do ambiente e instalação/configuração da ferramenta	FCP e LICITANTE	Em até 2 (dois) dias úteis após a etapa anterior
Apresentação da ferramenta	LICITANTE	Em até 1 (um) dia útil após a etapa anterior

48. APROVAÇÃO DA AUTORIDADE COMPETENTE

48.1. De acordo com a previsão da IN 04/2014, em seu Art. 1, § 6º,

“O Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e aprovado pela autoridade competente.”

Unidade Requisitante: Divisão de Tecnologia de Informação - DTI	(assinatura eletrônica) Ivanildo Feliciano da Silva Chefe Substituto da Divisão de tecnologia da Informação
Integrante Técnico:	(assinatura eletrônica) Chefe da Divisão de Tecnologia da Informação
Integrante Administrativo	(assinatura eletrônica) Neusa Maria de Sousa Pementa Coordenadora de Logística
<p>Aprovo, de acordo com o art. 9º, inciso II, do Decreto n.º 5.450, de 31/05/2005, e autorizo os procedimentos necessários à contratação pretendida neste Termo de Referência.</p> <p>(assinatura eletrônica) Erivaldo Oliveira da Silva Presidente da Fundação Cultural Palmares</p>	

48.2. O presente documento segue assinado pelo servidor Elaborador, pela autoridade Requisitante e pela autoridade responsável pela Aprovação da conveniência e oportunidade, com fulcro no art. 9º, inciso II, do Decreto n.º 5.450/2005 e art. 15 da IN n.º 02/2008-SLTI/MPOG, cujos fundamentos passam a integrara presente decisão por força do art. 50, § 1º, da Lei n.º 9.784/1999.

ANEXO II – MINUTA CONTRATO

Contrato nº /2019

Processo nº 01420.103110/2018-81

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE FAZEM ENTRE SI A FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES- FCP E A EMPRESA

.....

A **FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES- FCP**, fundação pública, instituída por autorização da Lei nº 7.668, de 22/08/1988, publicada no DOU de 23/08/1988, vinculada ao Ministério da Cidadania, por meio do Decreto nº 9.660, de 01/01/2019, publicado no DOU de 1º/01/2019, Seção 1, Especial, página 13 a 15, com sede no Setor Comercial Sul, Quadra 02, Bloco “C”, nº 256 - Edifício Toufic, na cidade de Brasília/DF, CEP: 70302-918, inscrita no CNPJ sob o nº 32.901.688/0001-77, neste ato, representada pelo seu Presidente, o Sr. **Vanderlei Lourenço Francisco**, portador da Carteira de Identidade nº 90.560, expedida pela OAB/MG e CPF nº 761.803.016-20, no uso das atribuições que lhe confere o Decreto de 29/03/2019, publicado no DOU de 1º/04/2019, Seção 2, página 1, doravante denominada **CONTRATANTE**, e de outro lado o(a) inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, em doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo(a) Sr.(a), portador(a) da Carteira de Identidade nº, expedida pela (o), e CPF nº, tendo em vista o que consta no Processo nº e em observância às disposições da Lei nº 8.666/1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 e da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº/2019, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

O objeto do presente instrumento é prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo o planejamento, implantação, monitoramento, operação, diagnóstico e execução continuada de serviços relacionados ao ambiente computacional, e Suporte Técnico à infraestrutura e aos usuários de soluções de TIC da Fundação Cultural Palmares - FCP, na cidade de Brasília/DF e em suas unidades descentralizadas, remunerados exclusivamente por serviços entregues aferidos por Níveis Mínimos de Serviço (NMS), que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

§ 1º. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta da **CONTRATADA**, independentemente de transcrição.

§ 2º. Objeto da contratação:

ITEM	TIPO DE SERVIÇO	USTI's MENS AIS	USTI's ANUAIS
1	Manutenção da Saúde Operacional	2.902	34.824
2	Melhoria contínua do Serviço	608	7.296
Total estimado de consumo de USTI's		3.510	42.120

CLÁUSULA SEGUNDA - PERFIS E REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS

Os perfis técnicos dos profissionais da **CONTRATADA**, que atuarão nas dependências da **CONTRATANTE**, com os seus respectivos quantitativos, são:

- a) Analista de Infraestrutura (Redes) - 1 profissional;
- b) Analista de Banco de Dados (DBA) - 1 profissional;
- c) Analista de Segurança da Informação - 1 profissional;
- d) Analista de Suporte Técnico - 2 profissionais.

Parágrafo Único. Os requisitos de qualificação técnica dos profissionais da **CONTRATADA** encontram-se definidos no Item 12 do Termo de Referência, anexo do Edital.

CLÁUSULA TERCEIRA - VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste Termo de Contrato será de 12 (doze) meses, iniciando-se na data de sua assinatura, *podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:*

- a) *Os serviços tenham sido prestados regularmente;*
- b) *Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;*
- c) *Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;*
- d) *Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;*
- e) *Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;*
- f) *Haja manifestação expressa da **CONTRATADA** informando o interesse na prorrogação;*
- g) *Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.*

CLÁUSULA QUARTA - PREÇO

O valor mensal da contratação é de R\$...... (.....), perfazendo o valor anual de R\$......(.....), conforme descrito abaixo:

ITEM	TIPO DE SERVIÇO	USTI'S MENS AIS	USTI'S ANUAIS	VALOR UNITARIO DA USTI	VALOR ANUAL
1	Manutenção da Saúde Operacional	2.902	34.824	R\$	R\$

2	Melhoria Contínua do Serviço	608	7.296	R\$	R\$
----------	------------------------------	-----	-------	-----------	-----------

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

b) O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à **CONTRATADA** dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

CLÁUSULA QUINTA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2019, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 34208/344041

Fonte: 0100

Programa de Trabalho: 156886

Elemento de Despesa: 339040

PI: C20004PA024

Parágrafo Único. No exercício seguinte, as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

O prazo para pagamento à **CONTRATADA** e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no item 26 do Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no item 22 do Termo de Referência, anexo do Edital.

CLÁUSULA OITAVA - PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

A propriedade, sigilo e segurança das informações encontram-se definidos no item 23 do Termo de Referência, anexo do Edital.

CLÁUSULA NONA - LOCAIS DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão executados na sede da **CONTRATANTE**, situada no Setor Comercial Sul, Quadra 02, Bloco "C", nº 256, Edifício Toufic, CEP: 70302-000 - Brasília/DF, <http://www.palmares.gov.br>.

§ 1º. Eventualmente, caso demandado pela CONTRATANTE, sem ônus adicionais, poderá ocorrer atendimento presencial ou remoto nas representações regionais listadas a seguir:

I - Rua do Livramento, nº. 148, Edifício Walmap, salas 711 e 712 - Centro – Maceió/AL;

II - Rua Ignácio Acioly, nº. 6, Pelourinho – Salvador/BA;

III - Rua das Hortas, nº. 223 - Centro - São Luís/MA;

IV- Rua da Imprensa, nº. 16, sala 716 - Centro - Rio de Janeiro/RJ;

V - Alameda Nothmann, nº. 1058 - Campos Elíseos - São Paulo/SP

VI - Rua André Puente, nº 441, sala 604 - Bairro Independência - Porto Alegre/RS;

VII – Estrada do Matadouro, 15025, Parque Memorial Quilombo dos Palmares – Serra da Barriga – União dos Palmares/AL.

§ 2º. Importa destacar que é estimado, mas não restringindo, um total de 7 (sete) viagens, de forma global, durante o período de execução do contrato, para os destinos elencados acima, caso a CONTRATANTE julgue necessário.

§ 3º. Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convir.

CLÁUSULA DÉCIMA - SERVIÇOS E HORÁRIO DE EXECUÇÃO

Os serviços e horário de execução encontram-se definidos no item 25 do Termo de Referência, anexo do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - GARANTIA DE EXECUÇÃO

Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes no item 31 do Termo de Referência, anexo do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

O regime de execução dos serviços a serem executados pela **CONTRATADA**, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela **CONTRATANTE** são aqueles previstos no itens 9 e 30 do Termo de Referência, anexo do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

As obrigações da **CONTRATANTE** e da **CONTRATADA** são aquelas previstas no nos itens 27 e 28 do Termo de Referência, anexo do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no item 29 do Termo de Referência, anexo do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - RESCISÃO

O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

a) Por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no item 29 do Termo de Referência, anexo ao Edital;

b) Amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993;

c) Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à **CONTRATADA** o direito à prévia e ampla defesa;

d) A **CONTRATADA** reconhece os direitos da **CONTRATANTE** em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993; e

e) O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

e.1) Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

e.2) Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

e.3) Indenizações e multas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - VEDAÇÕES

É vedado à **CONTRATADA**:

a) Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

e

b) Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da **CONTRATANTE**, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - ALTERAÇÕES

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

§ 1º. A **CONTRATADA** é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

§ 2º. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pela **CONTRATANTE**, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - PUBLICAÇÃO

Incumbirá à **CONTRATANTE** providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666/1993, correndo a despesa às suas expensas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - FORO

O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária de Brasília/DF - Justiça Federal.

Assim, justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento na forma eletrônica, no Sistema Eletrônico de Informações, nos termos da Lei nº 12.527, de 18/11/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16/05/2012 e do Decreto nº 8.539, de 08/10/2015 e demais normativas complementares, o qual, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelas partes.

(assinatura eletrônica)

Vanderlei Lourenço Francisco
Pela **CONTRATANTE**

(assinatura eletrônica)

Pela **CONTRATADA**