

6.5.21. Das Requisições Planejada

6.5.21.1. As Requisições Planejadas são aquelas que possuem prazo de atendimento superior a 24 horas e será iniciada com abertura de uma Demanda de Serviço. O Contratante poderá definir outro fluxo de metodologia para criação e controle das Requisições Planejadas caso entenda necessário.

6.5.21.2. Quando o CONTRATANTE demandar a execução de Requisições Planejadas, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades com a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança.

6.5.21.3. O Tempo Máximo para Solução das Requisições Planejadas será definido pelo CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propor.

6.5.21.4. Não fazem parte do escopo das Requisições Planejadas a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas áreas especializadas, que não dependam de um planejamento prévio.

6.5.21.5. As Requisições Planejadas tem por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da Contratante, que podem ser caracterizadas por melhoria no ambiente, manutenção dos procedimentos de trabalho da FCP, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TIC.

6.5.21.6. Seguem alguns exemplos de Requisições Planejadas

- Reestruturação na troca de equipamento de infraestrutura;
- Atualização de parque tecnológico;
- Instalação de novos equipamentos;
- Atualização de sistema;
- Migração de sistema.

6.5.21.7. As Requisições Planejadas poderão ser executadas em horários diferentes do que das 08:00 as 19:00, inclusive em sábado, domingo e feriados.

6.5.21.8. As Requisições Planejadas devem estar em conformidade com as práticas da biblioteca ITIL v3 ou versão superior.

6.5.21.9. Nas Requisições Planejadas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).

6.5.21.10. A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos serviços gerados antes de sua entrega, cabendo ao CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.

6.5.21.11. Mesmo uma demanda de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pelo CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova demanda de serviço, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova demanda de serviço.

6.5.21.12. A CONTRATADA, para toda demanda de serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões do CONTRATANTE ou por ele indicados.

6.5.21.13. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá jus ficar o não atendimento satisfatório dos níveis de serviços mínimos dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisição Planejada.

6.5.21.14. A CONTRATADA deverá propor melhoria no ambiente da FCP mensalmente no Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas, ou sempre que necessário, visando a adoção das melhores tecnologias disponíveis no mercado. Sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação do CONTRATANTE. Caso o plano seja aprovado, o CONTRATANTE deverá proceder com a criação da Demanda de Serviço autorizando formalmente a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que o CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas às Requisições Planejadas deverão ser devidamente registradas na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

6.5.21.15. A execução financeira das Requisições Planejadas faz parte da Contratação de Preço Fixo, a qual é paga mensalmente à CONTRATADA e serão utilizadas no controle das entregas para avaliação de possíveis glosas e sanções contratuais.

6.6. Qualidade dos produtos e serviços

Visando atender o padrão de qualidade dos Serviços exigidos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

- a) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.
- b) Fiscalizar regulamente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.
- c) Refazer todos os serviços que, a juízo da equipe de fiscalização do contrato, de forma fundamentada, não forem consideradas satisfatórias, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.
- d) Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

6.6.2. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através de ferramentas automatizadas. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação bem como a geração de relatórios e dashboards. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito). As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e o CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

6.6.3. Ainda, objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a CONTRATADA deverá:

- a) Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.
- b) Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.
- c) Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

6.6.4. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os níveis mínimos de serviço exigidos para esta contratação. Do valor total mensal dos serviços prestados, o CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA. Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e também mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhistas, apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Critérios de aceitação

7.1.1. A qualidade dos serviços será avaliada em função do cumprimento das metas de níveis mínimos de serviço e dos requisitos de qualidade exigidos para os serviços e avaliados em função de indicadores de resultado e cumprimento de obrigações contratuais, sejam elas de ordem técnica ou administrativa, descritos neste Termo de Referência.

7.1.2. Será rejeitado, no todo ou em parte, o serviço ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência e seus anexos. Ainda, conforme o art. 69 da Lei 8.666/1993, a CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do CONTRATO em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

7.1.3. Os chamados técnicos somente poderão ser atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

7.1.4. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviços exigidos serão aplicados os ajustes

de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

7.2. Procedimentos de testes e inspeção

7.2.1. O CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

7.3. Níveis mínimos de serviço exigidos

7.3.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

7.3.2. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeçam, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas na Tabela 8. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC ou na solução de Business Intelligence, ou similar.

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice Satisfação do Usuário	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados. O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo: $ISU = \sum NA / \sum CFM$ Onde: ISU: Índice de Satisfação dos Usuários $\sum NA$: Total das Notas de Avaliação $\sum CFM$: Total de Chamados Fechados no Mês OBS: Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo do ISU, receberão nota 04 (quatro).	Pontos	Maior ou igual a 4 pontos
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 5 divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 98% para cada nível de prioridade.
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do chamado (TMS) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 5, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade.
INS4	Índice de recusa de serviço	Quantidade de chamados rejeitados por não atendimento da demanda do usuário	% (Percentual)	Menor ou igual 3% do total de chamados mensal

INS5	Índice de soluções documentadas com link para a Base de Conhecimento	Quantidade de chamados encerrados com documentação da Base de Conhecimento	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0% do total de chamados mensal
-------------	--	--	----------------	--

Tabela 6: Níveis Mínimos de Serviço.**7.4. Níveis Mínimos de Desempenho**

7.4.1. Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de TIC.

7.4.2. Estes sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de desempenho.

7.4.3. Os serviços de sustentação dos sistemas informatizados e demais recursos do ambiente de TIC da FCP estão divididos em quatro categorias:

- **Serviços Críticos:** sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público externo (sociedade);
- **Serviços Sensíveis:** sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno, relativos a atividades fim da instituição;
- **Serviços Essenciais:** sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno, relativos a atividades meio ou de apoio à missão da instituição;
- **Serviços Básicos:** sustentação de sistemas e recursos que são base para serviços críticos, sensíveis e essenciais.

7.4.4. O desempenho dos serviços de TIC é medido de acordo com o seu grau de disponibilidade. O indicador de desempenho para cada serviço será calculado em função da disponibilidade do serviço ou recurso de TIC para o usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação, etc.).

7.4.5. Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos da Tabela do item 6, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.

7.4.6. Indicadores de Nível Serviço e Metas

Sigla	Indicador de desempenho	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
IND1	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Críticos (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como críticos nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND2	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Sensíveis (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como sensíveis nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,7%
IND3	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Essenciais (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como essenciais nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,5%

IND4	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Básicos (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como essenciais nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,3%
IND5	Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial “E-mail”*	Tempo de disponibilidade do recurso essencial “E-mail” relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND6	Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial “Acesso à Internet”*	Tempo de disponibilidade do recurso essencial “acesso à internet” relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND7	Índice de Disponibilidade do Recurso Básico “Comunicação de Dados”	Tempo de disponibilidade do recurso essencial “acesso à internet” relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,5%
IND8	Índice de Disponibilidade do Sistema Básico “Webservices”[1]	Tempo de disponibilidade do sistema básico “Webservices” relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND9	Índice de Disponibilidade do Sistema Básico “Tarefas”[2]	Tempo de disponibilidade do sistema básico “Tarefas” relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND10	Índice de Disponibilidade dos Sistemas de Monitoramento e de geração de dashboards e Estatísticas[3]	Tempo de disponibilidade do sistema básico “Tarefas” relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,5%

Tabela 7: Níveis Mínimos de Desempenho.

[1] Estes serviços não contribuem para o cálculo dos índices gerais (IND1, IND2, IND3 e IND4).

[2] Estes serviços não contribuem para o cálculo dos índices gerais (IND1, IND2, IND3 e IND4).

[3] Estes serviços não contribuem para o cálculo dos índices gerais (IND1, IND2, IND3 e IND4).

7.4.7. A mensuração de níveis de serviço e de desempenho mínimos é um critério claro e objetivo estabelecido pela FCP para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço e desempenho, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

7.4.8. O cálculo dos indicadores de nível de serviço e de desempenho deverá levar em consideração o seguinte:

a) Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado;

- b) Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pela FCP, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão da FCP;
- c) A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores mínimos de desempenho não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, o saldo devedor poderá ser aplicado na fatura dos meses subsequentes, à exceção do último mês de vigência do contrato;
- d) Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho;
- e) As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho;
- f) Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em primeiro nível e o atendimento de segundo e terceiro nível não for de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para cômputo do indicador INS3;
- g) No caso do indicador de atendimento INS3, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento presencial);
- h) Ainda em relação ao indicador INS3, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da contratada de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery);
- i) A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados (IND1 a IND10), tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa. Nos casos em que os índices não forem atingidos, o CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA;
- j) Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja “ALTO” ou “MUITO ALTO”, a FCP concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução;
- k) Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TI cuja classificação tenha urgência considerada “ALTA” ou “MUITO ALTA”, a FCP concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

7.4.9. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela abaixo, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos. A cada dez (10) pontos (inteiros) acumulados será descontado 1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

7.5. Critérios para Ajuste do Pagamento da CONTRATADA

7.5.1. Seguem na tabela abaixo os critérios para ajustes do pagamento da CONTRATADA baseado nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço e nos Indicadores de Nível Mínimo de Desempenho.

Redução de 0,5% (um por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.	
Indicador de Nível de Serviço	Pontuação Acumulável
INS1	5 pontos a cada 0,1% ponto fora da meta
INS2	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS3	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade

INS4	3 pontos a cada 1% fora da meta
INS5	3 pontos a cada 1% fora da meta
Indicador de Desempenho	Pontuação Acumulável
IND1	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND2	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND3	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND4	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND5	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND6	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND7	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND8	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND9	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND10	10 pontos a cada 0,1% fora da meta

Tabela 8: Critérios para ajuste do Pagamento da CONTRATADA.

7.5.2. Durante o Período de Adaptação Operacional (PAO), os níveis de serviço previsto serão observados conforme item 6.1.2 Descrição dos eventos do período de ambientação.

7.5.3. Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pela FCP, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

7.5.4. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na Tabela abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução determinados durante o período de Estabilização de Serviços. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, definidas na seção referente as Sanções Administrativas, e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA.

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá onde há prestação de serviço para a contratante, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5
TRS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10

TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do Solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	10
TRS4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador manipulado	100
TRS5	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	5
TRS6	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS8	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10
TRS10	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10
TRS11	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS12	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
TRS13	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10
TRS14	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10
TRS15	5 Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas da FCP, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20
TRS16	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e	Por	10

	distribuidores.	ocorrência	
TRS17	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	03
TRS18	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no Prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TRS19	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	10
TRS20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS21	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a FCP.	Por ocorrência	10
TRS22	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	05
TRS23	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da Identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	05
TRS24	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20
TRS25	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	05
TRS26	Deixar de realizar o controle e a programação de processo de mudança, e a avaliação de impacto, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	10
TRS27	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10
TRS28	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	05
TRS29	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo Inconveniente, que não respeite as normas da FCP ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10 pontos por dia incompleto que exceder as 24 horas
TRS30	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da FCP utilizados pela CONTRATADA	Por ocorrência	05

TRS31	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA	Por mês incompleto de atraso	10
TRS32	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, disponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS33	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS34	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	100
TRS35	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50
TRS36	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pela FCP.	Por ocorrência	10
TRS37	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS38	Deixar de apresentar ao CONTRANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao problema.	Por ocorrência	05
TRS39	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	05
TRS40	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS41	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS42	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50
TRS43	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS44	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	05

TRS45	Deixar de designar profissionais técnicos para cada área especializada, que serão os pontos focais para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.	Por ocorrência	05
TRS46	Deixar de atender no triplo do tempo os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.	Por chamado	05

Tabela 9: Termos de Serviço a serem Observados Pela CONTRATADA e Penalizações Aplicáveis

7.5.5. Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal onde prevê uma redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido no mês da ocorrência, onde:

- **Ajuste do Nível de Serviço** é o percentual que será abatido do valor mensal do contrato.
- **Somatório Pontos do Indicador de Nível de Serviço** é soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Serviço.
- **Somatório Pontos do Indicador de Nível de Desempenho** é soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Desempenho.
- **Somatório Pontos do Termo de Serviço** é soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço.

$$\text{Ajuste Nível de Serviço} = \left[\left(\sum_{\text{Pontos do Indicador de Nível de Serviço}} + \sum_{\text{Pontos do Indicador de Nível de Desempenho}} + \sum_{\text{Pontos do Termo de Serviço}} \right) \right] / 10$$

7.5.6. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que o CONTRATANTE venha a adotar.

7.5.7. As solicitações expressas pelo CONTRATANTE sempre serão fundamentadas nas necessidades que surgirem e sempre serão correlatas às atribuições e características de cada natureza de atividade, acompanhando as evoluções tecnológicas e contemplando a necessária adaptação às ferramentas que o CONTRATANTE venha a adotar.

7.5.8. O CONTRATANTE, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à contratada ainda durante o período de execução mensal.

7.5.9. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de business intelligence.

7.6. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.6.1. A finalidade das sanções administrativas em licitações e contratos é reprovar a conduta praticada pelo sancionado, desestimular a sua reincidência, bem como prevenir sua prática futura pelos demais licitantes e contratados. As sanções podem ter caráter preventivo, educativo, repressivo ou visar à reparação de danos pelos responsáveis que causem prejuízos ao erário público. Trata-se, portanto, de um poder-dever da ADMINISTRAÇÃO que deve atuar visando impedir ou minimizar os danos causados pelos licitantes e contratados que descumprem suas obrigações.

7.6.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

- a) Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
- b) multa moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10% (dez por cento) do valor total da Nota de Empenho;

- c) multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexequção total do objeto;
- d) em caso de inexequção parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;
- e) 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;
- f) impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
- g) A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.
- h) 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;
- i) As sanções previstas nas alíneas a, e, f, g e h, poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

7.6.3. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

7.6.4. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

7.6.5. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

7.6.6. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

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

7.6.8. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

7.6.9. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 5 (cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

7.6.11. 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.

7.6.12. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se 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.

7.6.13. 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.

. 7.6.14. 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.

7.6.15. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF;

7.6.16. Dentre as demais previsões contidas na legislação aplicável, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multa quando for observada a ocorrência dos seguintes eventos:

- a) Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

- b) Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- d) Comportar-se de modo inidôneo;
- e) Cometer fraude fiscal;
- f) Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- g) Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, profissional que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil e/ou deixar de efetuar sua substituição após notificação pelo CONTRATANTE e/ou deixar de apresentar documentação comprobatória de atendimento aos requisitos mínimos dos perfis profissionais e/ou deixar de substituir perfil profissional nas condições contratadas (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- h) Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, profissional que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil e/ou deixar de efetuar sua substituição após notificação pelo CONTRATANTE e/ou deixar de apresentar documentação comprobatória de atendimento aos requisitos mínimos dos perfis profissionais e/ou deixar de substituir perfil profissional nas condições contratadas (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- i) Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições, em desacordo às normas legais e/ou discordo às normas internas estabelecidas pelo CONTRATANTE. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- j) Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto e/ou paliativo como por permanente e/ou deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude e/ou situação correlata. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- k) Utilizar as dependências e/ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO e/ou em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- l) Recursar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO e/ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la com de forma incompleta ou com atraso. Assim como fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- m) Recursar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO e/ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la com de forma incompleta ou com atraso. Assim como fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- n) Recusar, suspender e/ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- o) Destruir e/ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade do CONTRATANTE e/ou expor o ambiente tecnológico do CONTRATANTE a riscos de Segurança da Informação, por culpa ou dolo de seus agentes. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- p) Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a identificação obrigatória e/ou sem a utilização de EPI (Equipamento de Proteção Individual), quando o uso de tais equipamentos for necessário. Assim como permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais. Assim como não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- q) Deixar de cumprir horários relacionados à prestação e/ou critérios de disponibilidade e/ou requisitos de cobertura e/ou quaisquer outros requisitos obrigatórios dos serviços contratados, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pelo CONTRATANTE. (Por evento e por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- r) Deixar de cumprir determinação e/ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação].
- s) Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e na perda dos benefícios da contratação. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação)

- t) Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO e/ou recusar-se a corrigir erros e/ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica e/ou deixar de atender à requisito obrigatório do(s) serviço(s) contratado(s). (Por evento e por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- u) Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente. Assim como praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer, ou praticá-los de modo beneficiar-se de algo. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação];
- v) Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas de gerenciamento de serviços e monitoramento do ambiente tecnológico de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos níveis de serviço. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- w) Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada. Ou recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado. Ou, ainda, perder as condições de habilitação exigidas. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- x) Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- y) Deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual explícita ou derivada e/ou deixar de atender a qualquer outro requisito específico dos serviços contratados (explícitos ou derivados). (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação);
- z) Deixar de cumprir, violar ou implementar rotinas em desconformidade com a Política de Segurança da Informação e Comunicações - POSIC, do CONTRATANTE. (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação);

- aa) Manipular ou descaracterizar indicadores, metas de níveis de serviço, relatórios ou quaisquer informações que afetem os indicadores de qualidade do serviço prestado (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação);
- ab) Provocar ou dar causa a qualquer indisponibilidade não planejada (localizada ou generalizada) nos devices dos ambientes sob responsabilidade técnica da CONTRATADA (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação);

ac) Manter ou deixar de afastar profissional que tenha incorrido conduta de modo inconveniente ou desrespeitoso com Agentes Públicos; desrespeito às normas internas; casos em que o profissional não atenda às necessidades operacionais do CONTRATANTE, dentre outros, após a notificação do CONTRANTANTE (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação).

7.6.17. Nos termos da IN SEGES/MPDG n. 5/2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- a) não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

7.6.18. A aplicação de descontos/glosas em função do descumprimento de critérios de qualidade, avaliação de resultados e/ou níveis mínimos de serviço exigidos não concorre com a aplicação (concomitante ou não) das sanções administrativas previstas em CONTRATO, inclusive daquelas previstas em função do reiterado descumprimento dos critérios de qualidade do serviço, sendo essa uma prerrogativa da Administração;

7.6.19. Cumpre ao GESTOR DO CONTRATO e à autoridade administrativa competente, considerando o princípio da proporcionalidade, avaliar dentre as ocorrências acima a adequação de aplicar a sanção de ADVERTÊNCIA antes da gradação para sanção de MULTA.

7.6.20. Ao exceder o limite máximo admitido de infrações durante a vigência contratual OU mediante o reiterado descumprimento de critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos OU diante da reiterada aplicação de sanções contratuais, o CONTRATANTE deverá avaliar a possibilidade de promover a rescisão do CONTRATO em função da inexecução TOTAL ou PARCIAL do OBJETO, da perda de suas funcionalidades e da comprovada desconformidade com os critérios mínimos de qualidade exigidos – ressalvada a aplicação adicional de outras sanções administrativas cabíveis, respeitado os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da ampla defesa e do contraditório.

7.7. Do pagamento

7.7.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência;

7.7.2. Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

7.7.3. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

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

7.7.5. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônico oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.7.6. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018. 7.7.6. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.7.6.1. o prazo de validade;

7.7.6.2. a data da emissão;

7.7.6.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.7.6.4. o período de prestação dos serviços;

7.7.6.5. o valor a pagar; e

7.7.6.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.7.7. A documentação de cobrança não aceita pelo CONTRATANTE será devolvida à CONTRATADA para que adote as devidas medidas corretivas, com as informações que motivaram sua rejeição. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente (decorrente de penalidade imposta ou inadimplência) o pagamento ficará sobreestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

7.7.8. A devolução da documentação de cobrança não aprovada pelo CONTRATANTE não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços ou deixe de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados envolvidos na execução contratual.

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

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

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

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

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

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

7.7.15. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar coo Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de abril de 2018.

7.7.16. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

7.7.17. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, exclusivamente para as atividades de prestação de serviços previstas no §5ºC, do artigo 18, da LC 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, observando-se as exceções nele previstas. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

7.7.18. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

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

7.7.20. Na forma da Lei, a CONTRATADA tem direito ao pagamento de correção monetária incidente sobre os valores das parcelas paradas com atraso imputável, exclusivamente, à ADMINISTRAÇÃO – nos termos do art. 15 da Lei nº 10.192/2001 e do art. 54 da Lei nº 8.666/1993;

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

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

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$$I = \frac{(TX/100)}{336}, I = \frac{6/10}{336}, I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

7.7.22. A FCP não estará sujeita à compensação financeira a que se refere o item anterior, se o atraso decorrer da prestação irregular dos serviços ou com ausência total ou parcial de documentação hábil, ou pendente de cumprimento pela CONTRATADA de quaisquer das cláusulas do contrato.

8. ESTIMATIVA DE PREÇO DA CONTRATAÇÃO

8.1. De acordo com a Instrução Normativa 73/2020, a pesquisa de preços deve pautar-se nos seguintes parâmetros:

I - Painel de Preços, disponível no endereço eletrônico gov.br/paineldeprecos, desde que as cotações refiram-se a aquisições ou contratações firmadas no período de até 1 (um) ano anterior à data de divulgação do instrumento convocatório;

II - aquisições e contratações similares de outros entes públicos, firmadas no período de até 1 (um) ano anterior à data de divulgação do instrumento convocatório;

III - dados de pesquisa publicada em mídia especializada, de sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, desde que atualizados no momento da pesquisa e compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do instrumento convocatório, contendo a data e hora de acesso; ou

IV - Pesquisa direta com fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, desde que os orçamentos considerados estejam compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do instrumento convocatório.

O mesmo normativo orienta que tais critérios podem ser utilizados de forma combinada ou não, devendo ser priorizados aqueles previstos nos incisos I e II acima.

8.2. Não foi possível obter preços de contratações similares de outros entes públicos ou do Painel de Preços, pois devido a especificidade técnica e peculiaridades do parque computacional que esta Fundação possui, nenhum dos contratos analisados eram compatíveis com esta contratação.

8.3. A estimativa de preço da contratação foi realizada pela EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO para elaboração do orçamento detalhado, composta por preços unitários e fundamentada em pesquisa de preços realizada em conformidade com os procedimentos administrativos estabelecidos na Instrução Normativa nº 73, de 5 de Agosto de 2020, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia. Destes documentos obteve-se o seguinte relatório consolidado:

PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO							
CATEGORIA DO GRUPO	ITEM	CATEGORIA DE SERVIÇO				FATOR K: 2,28	
		PERFIL	SALÁRIO REFERÊNCIA (R\$)	DE (A)	Código CATMAT/CATSER	QUANTIDADE (R\$)	CUSTO UNITÁRIO MENSAL DO PERFIL (C) (R\$)
Atendimento usuário de TIC	a	Técnico de suporte Sênior - TECSUP-03	R\$ 2.434,68	26980		2	R\$ 5.551,07
Operação de infraestrutura TIC	1						R\$ 11.102,14
	2	Administrador de banco de dados - Sênior - ABD-03	R\$ 8.090,91	27014		1	R\$ 18.447,27
	3	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior ARED-03	R\$ 6.421,60	27014		1	R\$ 14.641,24
	4	Administrador em segurança da informação - Sênior - ASEG-03	R\$ 8.079,37			1	R\$ 18.420,96
	5	Apoio à Governança de TIC	R\$ 4.169,73			1	R\$ 9.506,98
QUANTITATIVO TOTAL EQUIPE:					06	CUSTO TOTAL MENSAL (F)	R\$ 72.118,59
VALOR TOTAL ANUAL DA CONTRATAÇÃO					R\$ 865.423,08		

A equipe de planejamento da contratação informa que o valor máximo para esta contratação será de **R\$ 72.118,59 (setenta e dois mil cento e dezoito reais e cinquenta e nove centavos)** por mês.

O valor anual da contratação será de **R\$ 865.423,08 (oitocentos e sessenta e cinco mil quatrocentos e vinte e três reais e oito centavos)**.

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

A adequação orçamentária e o cronograma físico-financeiro contêm a estimativa do impacto econômico-financeiro no orçamento do órgão ou entidade, com indicação das fontes de recurso e o cronograma de execução física e financeira, contendo o detalhamento das etapas ou fases da Solução a ser contratada, com os principais serviços ou bens que a compõe, e a previsão de desembolso para cada uma delas:

9.1. Estimativa do impacto econômico-financeiro com a fonte de recursos

Grupo	Item	Serviço	Natureza de despesas	Valor total mensal Estimado da Contratação (R\$)	Valor total anual Estimado da Contratação (R\$)	Exercício	Fonte (Programa / ação)
1	1	Atendimento a usuário de TIC	339040	R\$ 72.118,59 (setenta e dois mil cento e dezoito reais e cinquenta e nove centavos)	R\$ 865.423,08 (oitocentos e sessenta e cinco mil quatrocentos e vinte e três reais e oito centavos)	2022	0100/2000 Administração da Unidade
	2	Operação de infraestrutura de TIC	339040				

9.2. Cronograma físico-financeiro

9.2.1. O pagamento será realizado em parcelas fixas mensais, após a entrega e validação dos serviços.

10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. Diante da complexidade técnica, logística, além dos riscos associados do início da execução contratual, o contrato terá a primeira vigência num prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até 60(sessenta) meses, conforme Portaria SGD/ME nº 6.432/2021. Esse prazo é importante para avaliar a real capacidade de execução contratual;

10.2. As próximas renovações contratuais será de 12 (doze) meses, admitindo-se prorrogações, limitado a 60(sessenta) meses, conforme Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993;

10.3. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação.

10.2. Tendo em vista que o atual contrato vigente de objeto idêntico ao que se pretende contratar encerra-se em 02/07/2022, a vigência do futuro contrato bem como o início da execução dos serviços deve se dar após a conclusão da nova licitação.

10.5. Da Garantia de Execução

10.5.1 A Contratada apresentará, no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 5 % (cinco por cento) do valor total do contrato, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

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

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

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

a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

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

c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

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

A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

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

10.5.5. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

10.5.6. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

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

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

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

10.5.10. Nota explicativa: Caso haja necessidade de acionamento da garantia, recomenda-se promover a notificação da contratada e da seguradora ou da entidade bancária dentro do prazo de vigência da garantia, sem prejuízo da cobrança dentro do prazo prescricional.

10.5.11. Será considerada extinta a garantia:

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

10.5.12.1. No prazo de **90 (noventa) dias** após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

10.5.12.2. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

10.5.12.3. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

11. DO REAJUSTE DE PREÇOS

11.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

11.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):

$$R = V (I - I^0) / I^0, \text{ onde:}$$

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual a ser reajustado;

I^0 = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento.

11.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

11.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

11.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

11.6. 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.

11.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

11.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

12. CRITÉRIOS TÉCNICOS PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. Regime, Tipo e Modalidade de licitação

12.1.1. A contratação para execução indireta de serviços será realizada pelo regime de “empreitada por preço global”, embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais, onde se contrata a execução de um serviço por preço certo de unidades determinadas (Conforme item 11.37.1 da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021).

12.1.2. O tipo dessa licitação seguirá conforme tabela abaixo:

Menor Preço	Melhor Técnica	Técnica e preço	Maior lance ou oferta
X			

12.1.13. Considerando a natureza dos serviços e o disposto no § único do art. 25 da Instrução Normativa 01/2019/SGD, a licitação será realizada na modalidade Pregão Eletrônico observando, como critério de julgamento, o menor preço.

12.1.14. Cabe ressaltar, que o objeto desta contratação se enquadra como bens e serviços comuns e será constituída por uma única solução de TIC, conforme justificativa expressa no item 3.4 deste Termo de Referência.

12.2. Justificativa para a aplicação do direito de preferência e margens de preferência.

12.2.1. Por se tratar de aquisição de bens de informática, será igualmente será concedido direito à preferência de contratação, se aplicável, para:

- a) Fornecedores de serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;
- b) Fornecedores de serviços com tecnologia desenvolvida no País;
- c) Fornecedores de serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

12.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

12.3.1. Será requerida das empresas LICITANTES, para fins de habilitação técnica, a comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características e quantidades compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de documentação que comprove o atendimento aos critérios listados a seguir:

- a) Apresentação de atestados de capacidade técnica, nos termos do item 12.5;
- b) Apresentação de Proposta de Preços e;
- c) Realização de Vistoria Técnica;

12.3.2. A licitante poderá optar pela não realização da Vistoria técnica nos termos do item 12.9;

12.3.3. É facultado ao CONTRATANTE a instauração de diligência destinada a esclarecer ou a confirmar a veracidade das informações prestadas pela CONTRATADA constantes de sua Comprovação de Capacidade Técnica, Proposta de Preços e de eventuais documentos anexados.

12.4. Da justificativa pelo tipo e modalidade de licitação

12.4.1. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507/2018, constituindo-se em “serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios” à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos, não envolvem a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle; e não estão relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção.

12.4.2. Os serviços objeto dessa contratação são passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e constituem em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos, de gestão e de apoio da FCP, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções da Fundação.

12.4.3. Ainda, o objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA se caracteriza como serviço de natureza continuada em função da sua essencialidade e habitualidade para o CONTRATANTE, ou seja, uma eventual paralisação desses serviços pode implicar prejuízos às atividades da Fundação Cultural Palmares. Nos termos do art. 15 da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017, “os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional”.

12.4.4. Quanto ao tipo de serviço, em conformidade com o art. 1º da Lei nº 10.520/2002, com o Decreto nº 10.024/2019 e com o art. 14 da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017, o objeto pretendido enquadra-se como “SERVIÇO COMUM” por apresentar, independentemente de sua complexidade, “padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado”.

12.4.5. Por fim, a prestação de serviços não envolve “dedicação exclusiva de mão de obra” – nos termos do art. 17 da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017, do §1º, do art. 2º, da Portaria SGD/ME nº 6.432 de 15/07/2021. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a ADMINISTRAÇÃO, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

12.4.6. Registre-se ainda, que existem diversos fornecedores capazes de executar o objeto proposto no Termo de Referência, motivo que assegura a FCP o emprego da modalidade licitatória do pregão eletrônico com julgamento pelo critério de menor preço global atendidas as especificações e características técnicas exigidas no presente Termo de Referência.

12.5 Do atestado de Capacidade Técnica

12.5.1. A LICITANTE terá que ter capacidade técnica para atender a demanda decorrente da contratação objeto desta licitação, bem assim experiência no fornecimento, na logística e na prestação de serviços que compõem o objeto do certame.

12.5.2. Os atestados de capacidade técnica deverão referir-se a serviços prestados e/ou contratações realizadas no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

12.5.3. A empresa deverá, nos termos do Art. 30, parágrafo 1º, da Lei 8.666/93, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da LICITANTE, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa LICITANTE executado ou que esteja executando serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei. A comprovação deverá englobar, demais exigências contidas no Instrumento Convocatório, e pelo menos, os seguintes serviços executados:

- a) Experiência na prestação de serviços de atendimento a no mínimo 150 (cento e cinquenta) estações de trabalho conectadas em pelo menos uma rede corporativa;
- b) Experiência na execução de serviços de Operação/Monitoração, em ambiente computacional constituído por servidores de rede em plataforma x86, unidade de fita robotizada e Storage Área Network (SAN);
- c) Experiência na execução de serviços de Operação, em ambiente computacional constituído por servidores de aplicação, como por exemplo: IIS, Apache, Tomcat, JBoss, Nginx, PHP, MySQL PostgreSQL, Wordpress
- d) Experiência na execução de serviços de gerenciamento e suporte a servidores, em ambiente computacional constituído de, no mínimo, 24 (vinte e quatro) servidores de rede físicos, composto por servidores do tipo rack, em plataforma x86, com virtualização e clusterização de servidores utilizando os sistemas operacionais Windows, Proxmox, Linux/Unix-like, VMware.

- e) Experiência na configuração, administração, manutenção em cluster de Linux Containers dos tipos Docker e LXC, utilização, implementação e configuração de Kubernetes na orquestração dos containers.
- f) Utilização de rsync para sincronizar dados entre as unidades remotas.
- g) Configuração e manutenção em Scripts de notificação por e-mail.
- h) Manutenção, configuração e administração de sistemas de monitoramento 24hs Zabbix e Nagios com envio de notificações via celular e aplicativos de mensagens.
- i) Experiência na execução de serviços de administração, configuração, análise de LOGs e manutenção de solução de Mensageria e Colaboração, em ambiente computacional constituído por pelo menos um site com, no mínimo, 300 (trezentas) caixas postais utilizando a plataforma Microsoft Exchange 2019 (ou superior) em alta disponibilidade;
- j) Configuração, análise de LOGs e manutenção de servidor POSTFIX MTA com sistema Antispam, configuração e manutenção de servidor de DNS bons, utilização frameworks para e-mail como DKIM, DMAC, SPF, rDNS,
- k) Experiência na execução de serviços de administração, configuração e manutenção de ativos de redes em ambiente computacional constituído de access point, switches core configuração de VLAN, firewall pfSense, VPN, controle de banda, análise e acompanhamento dos Logs em tempo real, experiência com IDS e IPS.
- l) Experiência em EndPoint e na administração das ferramentas Trend Micro Apex Central, Trend Micro Apex One e Trend Micro deepSecurity para aplicação e manutenção de políticas de segurança nas estações de trabalho e servidores da fundação.
- m) Configuração, manutenção e Monitoramento nas realizações de Jobs de Backup diárias na ferramenta Veritas Netbackup.
- n) Experiência na execução de serviços de administração, configuração e manutenção de ativos Telefonia IP e PABX analógico, em ambiente computacional constituído de servidores de central telefônica, gateways com no mínimo 150 (cento e cinquenta) aparelhos IP conectadas em rede;
- o) Experiência na execução de serviços de Administração de Storage & Archive em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Área Network) composta por Switch Fibre Chanel, Storage Fibre Channel com capacidade mínima de armazenamento de mínimo 25 (vinte e cinco) TB com implementação de políticas de backup utilizando a ferramenta Veritas Netbackup ou equivalente;
- p) Experiência na execução de serviços de Administração de Directory Services em ambiente computacional utilizando autenticação e gerenciamento de acessos baseados em Lightweight Directory Access Protocol – LDAP, composta por, no mínimo 150 (cento e cinquenta) usuários; Manutenção e configuração de GPOs.
- q) Experiência na administração da solução de bancos de dados nas plataformas Microsoft SQL Server 2014 (ou superior); MySQL, PostgreSQL;
- r) Experiência na administração da solução de segurança de rede, como por exemplo Fortinet.
- s) Experiência na administração da solução de antivírus, como por exemplo Trend Micro.

12.5.4. A Licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos documentos para prestação dos serviços.

12.5.5. No (s) atestado (s) devem estar explícitos a identificação completa da instituição que está fornecendo o atestado. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

12.5.6. Um mesmo atestado poderá conter várias competências.

12.5.7. Serão aceitos os somatórios de atestados.

12.5.8. A empresa deverá apresentar declaração de que possui pleno conhecimento das condições necessárias à prestação dos serviços.

12.5.9. Convém destacar que, na análise dos atestados de capacidade técnica, o CONTRATANTE primará pela finalidade precípua da exigência, qual seja: a demonstração de que os licitantes possuem condições técnicas para executar o objeto pretendido pela Administração caso venha a sagrar-se vencedor da licitação. Assim, preservada a aderência aos ditames

legais e constitucionais fundamentais, o exame documental balizar-se-á nos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e do formalismo moderado – o que, por óbvio, não significa que serão admitidos quaisquer informalismos ou erros grosseiros.

12.5.10. A eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) ATESTADO(S) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexatidão das informações atestadas, poderá desconstituir o(s) ATESTADO(S) – o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

12.6. Da proposta de preços

12.6.1 A LICITANTE deverá declarar, no momento de sua PROPOSTA, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação.

12.6.2 A PROPOSTA deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em REAIS (R\$) e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados no TERMO DE REFERÊNCIA.

12.6.3. O LICITANTE é o único responsável pelas informações sobre tributos. Não caberá qualquer reivindicação para majoração de preço em virtude de possíveis equívocos cometidos. Efetuar-se-á a devida correção quando houver alteração da respectiva legislação tributária que rege a operação objeto do instrumento contratual, após a data estabelecida para apresentação da PROPOSTA;

12.7. Se houver indícios de que as propostas de preços apresentadas pelas Licitantes tornem o contrato inexecutável em todas ou em parte das exigências de cumprimento de obrigações contratuais, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, caberá à contratante, ao longo do processo licitatório ou a qualquer tempo, solicitar às mesmas Licitantes a demonstração de exequibilidade do contrato.

12.8. Estas deverão apresentar justificativas e comprovações em relação aos custos do projeto, embasando, portanto, a decisão do contratante a respeito da desclassificação da proposta. Caso a demonstração da exequibilidade seja insuficiente.

12.9. Da vistoria técnica

12.9.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua PROPOSTA, os LICITANTES poderão realizar VISTORIA TÉCNICA nas instalações do local de centralização dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim (franqueada a opção por declarar opção por não realização da vistoria).

12.9.2. Quando autorizadas, as VISTORIAS TÉCNICAS poderão ser realizadas de segunda à sexta-feira, no horário entre 09:00 horas às 17:00 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (61)3424-0172 ou (61) 3424-0140 ou através do e-mail clog@palmares.gov.br ou logistica@palmares.gov.br .

12.9.3. Na vistoria técnica serão apresentadas aos LICITANTES as seguintes informações – cujo nível de sensibilidade ou detalhamento não permitem sua divulgação junto a esse Termo de Referência:

a) Detalhamento do ambiente tecnológico, dos ativos e dos sistemas de informação do CONTRATANTE;

b) Detalhamento do ambiente físico da infraestrutura de TI do CONTRATANTE;

c) Esclarecimento de eventuais dúvidas e questionamentos elaborados pelos LICITANTES acerca do presente TERMO DE REFERÊNCIA e das demais informações prestadas durante a VISTORIA TÉCNICA.

12.9.4. O prazo para VISTORIA iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública. Para a realização da VISTORIA, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.

12.9.5. Para fins de qualificação técnica a realização da VISTORIA TÉCNICA deverá ser comprovada mediante apresentação pelo LICITANTE, junto com os demais documentos de habilitação técnica, de DECLARAÇÃO DE VISTORIA assinada pelo servidor responsável.

12.9.6. Considerando a jurisprudência recente do Tribunal de Contas da União (TCU), tais como o Acórdão nº 730/2019-Plenário, fica franqueado aos LICITANTES a alternativa de apresentação de DECLARAÇÃO DE OPÇÃO POR NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA, sem prejuízo à consecução do objeto.

12.9.7. A vistoria tem a finalidade de subsidiar de informações necessárias para a elaboração de suas propostas, com o objetivo de garantir maior segurança para a Administração Pública.

12.10. Critérios de julgamento

12.10.1. Critério de julgamento de menor preço.

12.11. Critérios de aceitabilidade de preços unitários e globais

12.11.1. Os **preços máximos** admitidos são aqueles fixados na estimativa de custo total da pretensão contratual, conforme demonstrados no item 8;

12.11.2. Não serão aceitos **preços irrisórios e/ou inexequíveis**, cabendo à Administração a faculdade de promover verificações, através de pedido de esclarecimentos, apresentação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias, na forma do § 3º art. 43 da Lei nº 8.666/93.

12.11.3. Considera-se que são potencialmente inexequíveis aquelas propostas que inviabilizem a execução do contrato, por apresentarem preços que não refletem os custos, em bases de mercado, dos insumos necessários e tributos incidentes. Havendo indício de inexequibilidade da proposta, será instaurada diligência para que o licitante ofertante da proposta possa comprovar sua exequibilidade.

12.11.4. Para comprovar a exequibilidade de sua proposta, o LICITANTE deverá apresentar planilha de custo de formação de preço.

12.11.5. Antes de ter sua proposta desclassificada por inexequibilidade, à LICITANTE será franqueada oportunidade de defesa, nos termos e condições exigidos pelo instrumento convocatório;

12.11.6. Erros sanáveis no preenchimento da proposta não constituem motivação para sua desclassificação, situação na qual o pregoeiro poderá conceder prazo para ajuste pelo licitante.

13. DAS DEMAIS CONDIÇÕES GERAIS

13.1. Do provimento de recursos necessários à execução contratual

13.1.1. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à prestação dos serviços contratados. O CONTRATANTE poderá dispor à CONTRATADA os recursos de TIC utilizados em seu ambiente interno, caso haja disponibilidade, tais como estações de trabalho (microcomputadores) e recursos de comunicação (acesso à internet). Porém, caso a CONTRATADA julgue necessário utilizar recursos de maior capacidade ou desempenho em relação àqueles fornecidos pelo CONTRATANTE deverá, às suas expensas, providenciar a disponibilização desses recursos aos seus colaboradores. O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA:

a) Acesso físico às dependências relacionadas à prestação dos serviços;

b) Acesso lógico e os respectivos privilégios adequados nos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em sua execução;

c) Instalações e mobiliário necessários à execução dos serviços, não sendo permitido à CONTRATADA alocar nas dependências do CONTRATANTE profissionais que não atuem na execução do CONTRATO; e

d) Acesso aos devices do ambiente gerenciado, incluindo as soluções de hardware e software de sua propriedade necessárias à execução das atividades contratadas, não desobrigando a CONTRATADA de fornecer eventuais soluções de software especificadas na contratação (quando for o caso).

13.1.2. Nos casos em que a CONTRATADA fizer uso dos recursos de TIC disponibilizados pelo CONTRATANTE esta não poderá alegar a insuficiência desses (em quantidade, desempenho ou qualquer outro aspecto) para entregar serviços fora do padrão de qualidade e/ou dos prazos exigidos

13.1.3. À CONTRATADA caberá fornecer todos os demais recursos e condições técnicas necessárias à execução dos serviços, incluindo ferramentas específicas, materiais de apoio, materiais de identificação, equipamentos de proteção individual, etc. Com relação ao uso dos recursos de impressão do CONTRATANTE, a CONTRATADA somente efetuará as impressões estritamente associadas às atividades técnicas vinculadas aos serviços demandados pelo CONTRATANTE. Com relação ao uso de recursos de telefonia do CONTRATANTE a CONTRATADA

deverá manter controle das ligações telefônicas (locais, nacionais, internacionais, celulares) realizadas pela sua equipe com finalidade de apoio e suporte à execução dos serviços contratados.

13.1.4. Com relação ao uso de recursos tecnológicos (hardware e/ou software) da CONTRATADA no ambiente do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá observar que, no caso de optar por utilizar e ou instalar alguma solução tecnológica no ambiente para a prestação de serviços, fica obrigada a solicitar a autorização prévia à implementação para que o CONTRATANTE decida a respeito da adequação e possa adotar todas as providências cabíveis à eventual implementação.

13.1.5. A solicitação por parte da CONTRATADA deverá incluir o projeto detalhado de implementação da solução, informando sua descrição, escopo de atuação, infraestrutura necessária, documentação de licenciamento e propriedade, benefícios e vantagens, os recursos profissionais e tecnológicos envolvidos, prazos e níveis de acesso necessários.

13.1.6. Toda solução tecnológica instalada nas dependências do CONTRATANTE, a pedido da CONTRATADA, será de livre acesso de consulta aos representantes indicados pelo CONTRATANTE que, ocasionalmente e quando aplicável, pode contemplar – além dos servidores da área de Tecnologia da Informação, equipe de fiscalização contratual e representantes de órgãos internos/externos de controle.

13.1.7. Caberá à CONTRATADA toda providência junto ao fabricante/fornecedor e/ou detentor da propriedade intelectual da solução tecnológica quanto à ciência e/ou autorização (se aplicável) das condições de uso do produto nas dependências do CONTRATANTE, afastando qualquer interpretação de aquisição da solução tecnológica pelo CONTRATANTE e/ou uso não autorizado.

13.1.8. No caso de uma solução implementada pela CONTRATADA causar instabilidade/indisponibilidade do ambiente computacional, ficando comprovada culpa, esta poderá sofrer sanções administrativas e contratuais cabíveis, além de responder por eventuais prejuízos decorrentes. A CONTRATADA assume todos e quaisquer ônus financeiros referente às eventuais reclamações/processos judiciais de fabricantes/fornecedores da solução tecnológica licenciada para a CONTRATADA contra o uso destas nas dependências do CONTRATANTE.

13.2. Da participação de consórcios e cooperativas

13.2.1. Considerando as características do objeto, **não será admitida** a participação de consórcios e cooperativas.

13.2.2. Não se aplica a nossa contratação.

13.3. Da subcontratação

13.3.1. Os profissionais alocados na prestação dos serviços deverão ser parte integrante do quadro de funcionários da CONTRATADA.

13.3.2. Da subcontratação, entendesse para fins deste Termo de referência como pertencente ao quadro permanente do licitante, o sócio que comprove seu vínculo por intermédio de contrato/estatuto social; ou administrador ou diretor; ou empregado devidamente registrado em carteira de trabalho e previdência social; e o prestador de serviços contrato escrito firmado com o licitante.

Justificativa

Não será permitida a subcontratação e compartilhamento dos técnicos lotados na FCP em outro contrato, dentre outras razões porque a execução dos serviços exige estrito controle quanto à qualificação técnica da equipe, por se tratarem de serviços críticos, elevada complexidade e criticidade e que demandam alto controle de segurança da informação, sigilo e preservação dos dados. Os resultados, de igual modo, exigem demonstração e controle minucioso quanto à efetividade, qualidade e alinhamento aos preceitos contratuais. Além do que a permissão da subcontratação traria dificuldade para a análise de exequibilidade e compatibilidade dos preços com a demanda, em que se utiliza planilha de custos e formação de preços como instrumento de apoio.

13.4. Da alteração subjetiva

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

14. ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA**ANEXO I - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO****ANEXO II - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO****ANEXO III - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES****ANEXO IV - TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO****ANEXO V - CATÁLOGOS DE SERVIÇOS****ANEXO VI - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO****ANEXO VII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)****ANEXO VIII - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)****ANEXO I / TERMO DE REFERÊNCIA****TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO****INTRODUÇÃO**

O Termo de Recebimento Provisório declarará formalmente à Contratada que os serviços foram prestados ou que os bens foram recebidos para posterior análise das conformidades e qualidade, baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato.

Referência: Inciso XXI, Art. 2º, e alínea “a”, inciso II, art. 33, da IN SGD/ME Nº 1/2019.

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº			
CONTRATADA		CNPJ	
Nº DA OS/OFB			

DATA DA EMISSÃO	
-----------------	--

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/BENS E VOLUMES DE EXECUÇÃO

SOLUÇÃO DE TIC

ITEM	Descrição do Bem ou Serviço	MÉTRICA	QUANTIDADE
1			
...			
TOTAL DE ITENS			

3 – RECEBIMENTO

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “a”, da IN SGD/ME nº 01/2019, atualizada pela IN SGD/ME nº 31/2021, que os <serviços / bens> correspondentes à <OS/OFB> acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos provisoriamente na presente data e serão objetos de avaliação por parte da **CONTRATANTE** quanto à adequação da entrega às condições contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços ocorrerá após a verificação dos requisitos e demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejam correções por parte da **CONTRATADA**.

4 – ASSINATURAS

FISCAL TÉCNICO

<Nome do Fiscal Técnico do Contrato>

Matrícula: xxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

PREPOSTO

<Nome do Preposto do Contrato>

Matrícula: xxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO II / TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

INTRODUÇÃO

O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à Contratada que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem aos requisitos estabelecidos e aos critérios de aceitação.

Referência: Alínea “f”, inciso II, e alínea “d”, inciso III, do art. 33, da IN SGD/ME Nº 1/2019.

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº	xx/aaaa		
CONTRATADA	<Nome da Contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxx
Nº DA OS/OFB	<xxxx/aaaa>		
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/BENS E VOLUMES DE EXECUÇÃO

SOLUÇÃO DE TIC

<descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>

ITEM	DESCRÍCÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE	TOTAL
1	<descrição igual à da OS/OFB de abertura>	<Ex.: PF>	<n>	<total>
...				
TOTAL DE ITENS				

3 – ATESTE DE RECEBIMENTO

Por este instrumento atestamos, para fins de cumprimento do disposto na alínea “f”, inciso II, e alínea “d”, inciso III, do art. 33, da IN SGD/ME Nº 1/2019, alterada pela IN SGD/ME nº

31/2021, que os <serviços / bens> correspondentes à <OS/OFB> acima identificada foram <prestados/entregues> pela **CONTRATADA** e atendem às condições contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Termo de Referência do Contrato acima indicado.

4 – DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, <não> há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos. <Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, <cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo)>.

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à <OS/OFB> acima identificada monta em R\$ <valor> (<valor por extenso>).

Referência: <Relatório de Fiscalização nº xxxx ou Nota Técnica nº yyyy>.

5 – ASSINATURA

FISCAL TÉCNICO	FISCAL REQUISITANTE
<p><Nome do Fiscal Técnico></p> <p>Matrícula: xxxxxxxx</p> <p><Local>, <dia> de <mês> de <ano>.</p>	<p><Nome do Fiscal Requisitante></p> <p>Matrícula: xxxxxxxx</p> <p><Local>, <dia> de <mês> de <ano>.</p>

<As seções seguintes podem constar em documento diverso, pois dizem respeito à autorização para o faturamento, a cargo do Gestor do Contrato, e a respectiva ciência do preposto quanto a esta autorização>.

6 – AUTORIZAÇÃO PARA FATURAMENTO

GESTOR DO CONTRATO

Nos termos da alínea “e”, inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 01/2019, atualizada pela IN SGD/ME nº 31/2021, AUTORIZA-SE a **CONTRATADA** a <faturar os serviços executados / apresentar as notas fiscais dos bens entregues> relativos à supracitada <OS/OFB>, no valor discriminado no item 4, acima.

<Nome do Gestor do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

7 – CIÊNCIA

PREPOSTO

<Nome do Preposto do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

ANEXO III / 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 as Leis nº 12.527, de 2011 e nº 13.709 de 2018 (LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), além dos Decretos nº 7.724, de 2012 e nº 7.845, de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informações classificadas 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 abrangeá 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 indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

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

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

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES 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 nº. 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 descharacterizarão 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

É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, § 2º da Lei nº 8.666/93

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

_____, ____ de _____ de 20_____

<u>CONTRATANTE</u>	<u>CONTRATADA</u>
(assinatura)	(assinatura)
<Nome> Matrícula: <Matr.>	<Nome> Documento de Identificação: <Matr.>
<u>TESTEMUNHAS</u>	
<u>TESTEMUNHA 1</u>	<u>TESTEMUNHA 2</u>
(assinatura)	(assinatura)
<Nome> <Qualificação>	<Nome> <Qualificação>

ANEXO IV / TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO

Eu _____, funcionário da empresa _____, CNPJ: _____, titular do CPF: _____, pelo presente instrumento, na condição de prestador de serviços para a Fundação Cultural Palmares (FCP), sob o contrato de nº _____, declaro ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, e comprometo-me a cumprir todas as orientações e determinações a seguir especificadas e demais normativos atinentes, em função do contato que terei com informações pertencentes à FCP, ou por ela custodiadas, em razão da permissão de acesso aos recursos computacionais necessários para a execução de minhas atividades profissionais, estando ciente, de acordo, aderente e responsável nos seguintes aspectos:

1. Obedecer, cumprir e respeitar as políticas, diretrizes e normas de segurança da informação da FCP, que regem o uso dos recursos a mim disponibilizados, sejam esses digitais ou impressos, bem como o manuseio das informações a que tenho acesso, ou possa vir a ter, em decorrência da execução de minhas atividades profissionais.
2. Qualquer meio de acesso a informações ou instalações, como identificador de usuário de rede, senhas de acesso a sistemas, aplicativos, internet, intranet, conta de correio eletrônico (e-mail), crachás, cartões, chaves, dispositivo eletrônico de criptografia ou afins), que a FCP me forneceu ou vier a me fornecer são individuais e intransferíveis e estarão sob minha custódia e serão utilizados exclusivamente no cumprimento de minhas responsabilidades funcionais, devendo ser por mim devolvidos ou disponibilizados à FCP em caso de desligamento, encerramento de serviços ou mudança de função.
3. Meus acessos à Internet e à Conta de Correio Eletrônico por meio dos recursos fornecidos a mim e pertencentes à FCP devem ser utilizados única e exclusivamente para a realização de atividades explicitamente especificadas nas Ordens de Serviço.
4. Todos os meus acessos efetuados, lógicos ou físicos, e informações por mim manipuladas (sistemas de informação, correspondências, cartas, correios eletrônicos, etc.) serão passíveis de verificação por representantes da FCP, que recebam atribuição para tal, a qualquer momento, independentemente de aviso prévio. Em decorrência disso, fico ciente que a FCP é o legítimo proprietário e custeador de todos os equipamentos, infraestrutura, informações e sistemas de informação que serão por mim utilizados.
5. Não devo adquirir, reproduzir, instalar, utilizar e/ou distribuir cópias não autorizadas de softwares ou programas aplicativos, produtos, inclusive aqueles desenvolvidos internamente na FCP.
6. Não é permitida a entrada ou saída de quaisquer informações pertencentes à FCP, quer essas sejam em meios magnéticos (CDs, fitas, disquetes, pen drives, etc.), em meios físicos (papel, impressos, etc.) ou em meios lógicos (webmail, internet, etc.) sem o conhecimento e autorização de seu responsável.
7. Em caso de utilização de acesso remoto, desde que devidamente autorizado, aos recursos da FCP para a execução de minhas atividades profissionais, devo manusear as informações obedecendo aos mesmos critérios de segurança exigidos nas instalações internas, para o desempenho de minhas atividades.
8. Devo zelar pela segurança, pelo uso correto e pela manutenção adequada dos equipamentos pertencentes à FCP, compreendendo dentre outros aspectos:
 - i. Nunca deixar um equipamento ativo sem antes bloquear seu acesso ou desativar a senha quando dele se afastar ou se ausentar.
 - ii. Jamais emprestar minha senha ou utilizar a senha de outros.
 - iii. Nunca utilizar senhas triviais que possam ser facilmente descobertas.
 - iv. Não divulgar informações da FCP, de partes, de advogados e de prestadores de serviços.
 - v. Não deixar relatórios ou quaisquer mídias com informações confidenciais expostos em locais de fácil acesso.
 - vi. Não utilizar recursos e/ou equipamentos particulares, na rede da FCP, para a realização de qualquer tipo de atividade, seja ela profissional ou não, sem a devida avaliação e autorização da FCP.
 - vii. Somente utilizar software que tenha sido devidamente homologado pelo órgão ou gestor responsável.
 - viii. Respeitar as legislações de direitos autorais e de propriedade intelectual.
- ix. Quando houver a necessidade de descartar as informações, fazer de forma a impedir o seu resgate independentemente do meio de armazenamento na qual a informação se encontra.

x. Informar imediatamente o órgão responsável e à Divisão de Tecnologia de Informação e Comunicação da FCP acerca de qualquer violação das regras de sigilo por quem quer que seja.

9. Reconheço que a lista acima é meramente exemplificativa e ilustrativa e que outras hipóteses de confidencialidade, que já existam ou que venham a surgir no decorrer da contratualidade, devem ser consideradas e mantidas em segredo, e que em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação devo tratá-la sob sigilo, até que venha a ser autorizado a tratá-la diferentemente pelo órgão ou gestor responsável. Em hipótese alguma irei interpretar o silêncio da FCP como liberação de quaisquer dos compromissos ora assumidos.

10. Descumprindo os compromissos por mim assumidos neste Termo de Ciência da Declaração da Manutenção do Sigilo, estarei sujeito às penalidades aplicáveis, como medidas administrativas e/ou disciplinares internas, e/ou, ainda, ações penais, cíveis e/ou trabalhistas previstas em lei.

11. Estou ciente de que, para fins penais, de acordo com o art. 327 do Código Penal, equipara-se a funcionário público quem exerce cargo, emprego ou função em órgão público ou entidade paraestatal, e quem trabalha para empresa prestadora de serviço CONTRATADA ou conveniada para a execução de atividade típica da Administração Pública.

Brasília, DF, ____ de _____ de _____

CONTRATANTE

Área/Fiscal Requisitante da Solução

Gestor do Contrato

<Nome>
Matrícula: <Matr.>

<Nome>
Matrícula: <Matr.>

CONTRATADA

Preposto

Funcionário

<Nome>
<Qualificação>

<Nome>
<Qualificação>

ANEXO V /TERMO DE REFERÊNCIA

CATÁLOGOS DE SERVIÇOS

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":

NOME	SEQ.	DESCRÍÇÃO	REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS	INCIDENTE	MUDANÇA PADRÃO - AUTORIZADA	MUDANÇA PADRÃO - NÃO AUTORIZADA
ITENS DE AFINIDADE COM CENTRAL DE SERVIÇOS	1	Usuários	Atualizar atributos da conta; Adicionar usuário ao grupo; Orientar usuários; Realizar apoio técnico presencial;	Conta bloqueada; Senha expirada; Demora ao realizar login; Perfil temporário;	Criar conta de novo usuário; Desativar/Excluir conta de usuário;	
	2	Caixas postais de correio eletrônico	Adicionar usuários em caixas postais; Requisitar backup em pst; Configurar e-mail em equipamentos e dispositivos;	Perda de acesso às caixas postais; E-mail não enviado ou retorno de e-mail; Caixa postal cheia;	Criar conta de caixa postal; Desativar/Excluir caixa postal;	Aumentar o limite da caixa postal;
	3	Grupos de usuários	Solicitar inclusão ou atualização de membros;	Perda de permissão ou acesso;	Criar novo grupo; Excluir grupo;	
	4	Estações de trabalho Intel compatíveis	Instalar Aplicativos, Softwares e Sistemas; Configurar Videoconferência e projetores; Solicitar varredura de Antivírus; Requisitar instalação e/ou configuração de Periféricos; Ajustar Sistema Operacional; Solicitar Acesso à rede (local, wifi, internet); Solicitar Compartilhamentos e dados;	Reportar falhas em Aplicativos, Softwares e Sistemas; Reportar dificuldades com Videoconferência e projetores; Ameaça de vírus; Reportar defeito em Periféricos; Reportar defeitos em Sistema Operacional; Reportar Acesso à rede (local, wifi, internet) inoperante; Compartilhamentos e dados inacessíveis; Requisitar Backup e Restore de dados;	Disponibilizar novo Desktop ou Notebook; Recolher Desktop ou Notebook para depósito; Criar, atualizar imagens de S.O; Criar, manter Diretivas de grupos para estações;	Requisitar estações especializadas ou com recursos adicionais;

		Requisitar Garantia e Terceiros; Requisitar Backup e Restore de dados; Solicitar Movimentação e remanejamento;			
5	Estações de Trabalho de outros tipos	Solicitar configuração do aparelho; Instalar Aplicativos; Configurar aplicativos; Configurar e-mail;	Reportar falhas no equipamento; Reportar falha nos aplicativos; Vírus ou ameaças;	Recolher dispositivo móvel;	Disponibilizar novo dispositivo móvel;
6	Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	Configurar impressora; Remanejar impressora;	Papel atolado; Impressão com manchas ou falhas; Impressora inacessível; Scanner não funciona; Multifuncional não funciona;	Alterar driver de impressão para diversas impressoras lógicas ou estações; Adicionar/Instalar nova impressora; Recolher impressora;	
7	Terminais de telefonia IP	Configurar funcionalidades em aparelho; Reconfigurar ramal e sige-me;	Reportar telefone mudo; Ruídos durante ligação;	Instalar/Adicionar novo telefone; Recolher telefone;	
ITENS DE AFINIDADE COM INFRAESTRUTURA DE TI	1	Domínios LDAP	Coletar informações em relatórios pré-existentes;	Reportar falha de autenticação generalizada; Controlador de Domínio inoperante;	Ingressar novo Controlador de domínio; Remover Controlador de domínio; Alterar mestres e papéis (FSMO); Alterar diretivas de grupo;
	2	Servidores físicos	Alterar configurações do S.O; Ajustar conectorização simples; Conectar a LUNs ou discos;	Corrigir problema no boot; Restaurar backup ou último estado; Diagnosticar problemas físicos;	Atualizar S.O, patches ou service packs; Ajustar conectorização complexa; Realizar testes de rotina; Desconectar/Reconectar LUNs ou discos para sistemas críticos;
	3	Servidores virtuais	Alterar configurações do	Corrigir problema no boot;	Atualizar S.O, patches ou
					Incluir/instalar novo servidor;
					Movimentar equipamento entre racks;
					Recolher servidor para depósito;

		S.O; Ajustar conectorização simples; Conectar a LUNs ou discos; Movimentar VM dentro do mesmo cluster;	Restaurar backup ou último estado; Diagnosticar problemas da VM;	service packs; Ajustar conectorização complexa; Realizar testes de rotina; Desconectar/Reconectar LUNs ou discos para sistemas críticos; Migrar VM entre clusters;	servidor; Movimentar VM entre soluções distintas; Remover VM;
4	Storages corporativos	Criar LUN; Realizar testes de rotina; Analisa logs e relatórios;	Corrigir problemas em discos; Corrigir erros nas conexões com ativos;	Aumentar/Diminuir volumes;	Incluir Storage virtual; Eliminar Storage virtual;
5	Unidades de leitura/gravação de fitas de backup	Realizar backup específico; Realizar restauração de teste em caminho alternativo; Realizar manutenções preventivas e limpezas nos equipamentos;	Corrigir Unidade de backup inoperante; Restabelecer dados no caminho original;	Alterar/manter rotina de backup;	Incluir unidade de backup; Recolher unidade de backup para depósito;
6	Redes locais geograficamente distintas	Requisitar informações aos fornecedores/operadoras;	Acompanhar restabelecimento de links em conjunto com operadores /fornecedores;		
7	Switches com velocidade superior a 1 Gbps	Ativar/desativar portas; Espelhar porta; Emitir relatórios pré-definidos;	Restabelecer conectividade com equipamentos;	Alterar configurações do equipamento; Apoiar fornecedores na conectorização;	Incluir novo switch no rack; Recolher switch para depósito;
8	Switches com velocidade até 1 Gbps	Ativar/desativar portas; Espelhar porta; Emitir relatórios pré-definidos;	Restabelecer conectividade com equipamentos;	Alterar configurações do equipamento; Apoiar fornecedores na conectorização;	Incluir novo switch no rack; Recolher switch para depósito;
9	VLANs ativas	Associar portas com VLANs;	Restabelecer VLANs;		Criar nova VLAN; Remover VLAN existente;
10	Links com a Internet	Requisitar informações aos fornecedores/operadoras;	Acompanhar restabelecimento de links em conjunto com operadores /fornecedores;		

11	Links WAN	Requisitar informações aos fornecedores/operadoras;	Acompanhar restabelecimento de links em conjunto com operadores /fornecedores;		
12	Ativos de rede WiFi	Conectar equipamentos ao Wi-fi;	Restabelecer solução de wi-fi	Alterar configurações RADIUS ou de certificados; Remanejar AP; Reconfigurar AP;	Adicionar novo AP; Recolher AP existente;
13	Appliances de Segurança da Informação	Realizar varredura em ambiente; Consolidar informações em relatórios pré-existentes; Atualizar vacinas e patches da solução;	Remover ameaças e vírus; Corrigir vulnerabilidades;	Distribuir vacinas e patches aos equipamentos; Criar/Alterar política de varredura; Reconfigurar solução de Segurança da Informação;	Adicionar novo appliance; Recolher appliance existente;
14	Hosts servidores de arquivos	Solicitar nova pasta compartilhada; Requisitar movimentação de dados no mesmo servidor;	Restabelecer servidor de arquivos; Recuperar informações de pastas/arquivos excluídos;	Migrar dados entre unidades/servidores diferentes;	Adicionar novo servidor de arquivos; Eliminar servidor de arquivos; Atribuir/redimensionar cotas para pastas ou departamentos;
15	Instâncias de banco de dados	Realizar consultas pré-definidas para obter informações;	Corrigir falhas de conexão ao BD;	Executar scripts para alterar tabelas em bases de produção; Incluir nova Instância de BD; Eliminar Instancia de BD existente;	Executar scripts para alterar tabelas em bases de desenv.
16	Instâncias de Container		Corrigir problemas com Container;	Deploy em Desenv. e Homolog.	Incluir novo Container; Excluir Container existente; Deploy em produção; Alterar arquitetura de container runtime;
17	Instâncias de servidor web	Alterar configurações básicas do host web;	Restabelecer host Web;	Realizar deploy em desenv. e Homolog.	Incluir novo host web; Eliminar host web existente;

					Realizar deploy em produção;
18	Instâncias de servidor de aplicação	Alterar configurações básicas do host de aplicação;	Restabelecer host de aplicação;	Realizar deploy em desenv. e Homolog.	Incluir novo host de aplicação; Eliminar host de aplicação existente; Realizar deploy em produção;
19	Instâncias de servidor de correio eletrônico		Restabelecer componentes do correio eletrônico;	Atualizar patches ou configurações do host de correio eletrônico;	Incluir novo host de correio eletrônico; Eliminar host de correio eletrônico;
20	Instâncias de servidor de virtualização	Conectar disco ao host de virtualização; Alterar conectorização do host de virtualização;	Restabelecer host de virtualização;	Ajustar/Alterar configurações de rede virtual do host de virtualização; Modificar configurações globais do host de virtualização;	Instalar novo host de virtualização; Remover host de virtualização;
21	Instâncias de servidor de gerenciamento e monitoramento de TI	Distribui agentes de monitoramento; Alterar notificações de alertas existentes; Parametrizar templates existentes;	Restabelecer solução de monitoramento; Corrigir conexão entre agente e solução de monitoramento; Restabelecer solução de gerenciamento;	Criar/Atualizar mapas; Criar/revisar templates;	
22	Instâncias de servidor de controle de código malicioso	Varrer códigos maliciosos na rede;	Restabelecer solução de código malicioso;		
23	Instâncias de servidor de gerenciamento de projetos		Restabelecer solução de gerenciamento de projetos;		
24	Instâncias de servidor de gerenciamento de processos		Restabelecer solução de gerenciamento de processos;		

ANEXO VI /TERMO DE REFERÊNCIA**MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

ORDEM DE SERVIÇO N°	DATA DE EMISSÃO	EMERGENCIAL	<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
ÁREA REQUISITANTE DA SOLUÇÃO			
NOME DO PROJETO		SIGLA	
CONTRATADA		CONTRATO N°	

ESPECIFICAÇÃO 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 20_____

**ANEXO VII /TERMO DE REFERÊNCIA
NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)
DISPOSIÇÕES GERAIS**

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.

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:

Fica estabelecido entre as partes os Níveis Mínimos de Serviço (NMS), o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;

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;

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;

Ao longo da execução contratual, de acordo com o amadurecimento e evolução do ambiente de TIC, novos indicadores de NMS poderão ser criados ou alterados, para medição da qualidade dos serviços prestados, conforme conveniência e oportunidade da CONTRATANTE, com comunicação prévia à CONTRATADA de, no mínimo, 1 (um) mês de antecedência, prévio à sua medição, seguindo as mesmas regras de elaboração daqueles existentes e definidos no ANEXO VIII - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS). Em nenhum caso, os percentuais de glosas previstas para os indicadores de NMS existentes serão alterados.

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 contrato; 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."

A aplicação de glosas referente aos indicadores de NMS, não isenta a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

DOS PROCEDIMENTOS

O Fiscal do Contrato designado pela FCP acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA;

Os NMS serão aplicados aos grupos de IC's de acordo com a sua afinidade com os serviços de Central de Serviços ou Manutenção da 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	Grupos 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 LDAP
		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

SEQ.	NOME	SEQ.	DESCRIÇÃO
		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 de projetos
		024	Instâncias de servidor de gerenciamento de processos

Os indicadores de nível desse serviço:

Os indicadores de níveis mínimos de serviço podem ser verificados no **ANEXO VIII - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**;

Para os serviços classificados como "Disponibilidade dos Serviços e Continuidade do Negócio" nos itens do **ANEXO VIII - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**, os níveis de serviço aplicados seguirão as disposições da tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's" abaixo, conforme a relevância dos IC's que compõem o serviço:

RELEVÂNCIA	DISPONIBILIDADE EXIGIDA	% ADICIONAL SOBRE SOBRE O GRUPO DE IC's APLICÁVEL
Padrão	> ou = 75%	0%
Média	> ou = 90%	15%
Alta	> ou = 95%	25%

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 ICs 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.

CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO DE SEVERIDADE/CRITICIDADE

A CONTRATADA deverá classificar os incidentes/requisições de acordo com a relevância do IC/serviço envolvido, obedecendo inicialmente aos critérios propostos na tabela "Severidade/Criticidade por Tipo de IC" indicada abaixo:

RELEVÂNCIA	SEVERIDADE / CRITICIDADE	PRAZO
Alta	1	4 horas
Média	2	6 horas
Padrão	3	10 horas

Entende-se que inicialmente a associação das severidades/criticidade com o IC correto 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.

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.

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.

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.

HORÁRIOS APLICÁVEIS AOS EVENTOS

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.

REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS: deverão ser atendidas durante o horário de funcionamento do órgão, de 08:00h 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.

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 associas às respectivas relevâncias nos horários presentes na tabela "Horário de Execução dos Serviços".

REQUISIÇÃO DE MUDANÇA: deverão ser atendidas durante o horário de funcionamento do órgão, de 08:00h 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.

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.

OBSERVAÇÕES APLICÁVEIS AOS NÍVEIS DE SERVIÇO

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.

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 no **ANEXO VIII - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO** 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解决ada.

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:

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.

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).

ANEXO VIII / TERMO DE REFERÊNCIA INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

Tipo	Nome	Descrição	Medição	Métrica	Perfil de Atendimento	Periodicidade	Medidas Corretivas	Instrumento de Medição
Classificação de Chamado	INS1 - Tempo de Classificação de Chamado	Mede o tempo entre a abertura e a classificação do chamado	Tempo decorrido com o chamado no estado em "Aberto"	95% dos chamados classificados em até 15 minutos	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensal	Glosa de 2% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à	Solução de ITSM

							Central de Serviços	
Requisição de serviços	INS2 - Tempo de Solução de Demanda "Requisição de Serviços"	Mede o tempo entre a classificação da demanda "Requisição de Serviços" e seu fechamento no caso de solicitação que não seja categorizada como evolutiva	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	95% das demandas resolvidos em até 4 horas úteis	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensal	Glosa de 2% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar (Central de Serviços ou Infraestrutura de TI)	Solução de ITSM
Incidentes	INS3 - Tempo de Solução da Demanda "Incidentes" categorizados com "Severidade 1"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente severidade 1" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	95% das demandas de severidade 1 resolvidos em até 4 horas úteis	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensal	Glosa de 6% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar (Central de Serviços ou Infraestrutura de TI)	Solução de ITSM
Incidentes	INS4 - Tempo de Solução da Demanda "Incidentes" categorizados com "Severidade 2"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente severidade 2" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	95% das demandas de severidade 2 resolvidos em até 6 horas úteis	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensal	Glosa de 4% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar (Central de Serviços ou Infraestrutura de TI)	Solução de ITSM
Incidentes	INS5 - Tempo de Solução da Demanda "Incidentes" categorizados com "Severidade 3"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente severidade 3" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	95% das demandas de severidade 3 resolvidos em até 8 horas úteis	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensal	Glosa de 2% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar (Central de Serviços ou Infraestrutura de TI)	Solução de ITSM
Requisição de	INS6 - Taxa de	Mede a quantidade	Percentual de	97% das	Itens de	Mensal	Glosa de 4% no	Solução de

mudanças	execução de serviços de requisição de mudança com sucesso	de mudanças executadas com sucesso no período	mudanças executadas com sucesso no período	mudanças executadas com sucesso no período	afinidade com Infraestrutura de TI		valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar (Central de Serviços ou Infraestrutura de TI)	ITSM
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS7 - Taxa de disponibilidade dos serviços mensageria	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de mensageria	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela "Disponibilidade por Relevância de IC's" do TR	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	Mensal	Glosa de 3% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar + % adicional previsto na tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's" (Infraestrutura de TI)	Solução de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS8 - Taxa de disponibilidade dos serviços de banco de dados	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de banco de dados	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela "Disponibilidade por Relevância de IC's" do TR	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	Mensal	Glosa de 3% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar + % adicional previsto na tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's" (Infraestrutura de TI)	Solução de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS9 - Taxa de disponibilidade dos serviços de armazenamento de arquivos	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de armazenamento de arquivos	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela "Disponibilidade por Relevância de IC's" do TR	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	Mensal	Glosa de 3% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar + % adicional previsto na	Solução de monitoração a ser disponibilizada pela contratada

						tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's" (Infraestrutura de TI)		
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS10 - Taxa de disponibilidade dos serviços armazenamento dados	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de storage	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela "Disponibilidade por Relevância de IC's" do TR	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	Mensal	Glosa de 3% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar + % adicional previsto na tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's" (Infraestrutura de TI)	Solução de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS11 - Taxa de disponibilidade dos serviços de aplicações corporativas	Mede o percentual de tempo de disponibilidade de servidores aplicações corporativas	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela "Disponibilidade por Relevância de IC's" do TR	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	Mensal	Glosa de 3% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar + % adicional previsto na tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's" (Infraestrutura de TI)	Solução de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS12 - Taxa de disponibilidade da rede de dados corporativa	Mede o percentual de tempo de disponibilidade da rede de dados corporativa (switches core, borda, top of rack, SAN, etc, excluindo tráfego externo)	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela "Disponibilidade por Relevância de IC's" do TR	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	Mensal	Glosa de 3% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar + % adicional previsto na tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's" (Infraestrutura de TI)	Solução de monitoração a ser disponibilizada pela contratada

							por Relevância dos IC's" (Infraestrutura de TI)	
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS13 - Taxa de disponibilidade do ambiente virtualizado	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do ambiente virtualizado (servidores virtuais, clusters, routers, etc)	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela "Disponibilidade por Relevância de IC's" do TR	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	Mensal	Glosa de 3% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar + % adicional previsto na tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's" (Infraestrutura de TI)	Solução de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS14 - Taxa de disponibilidade de Portais/Aplicações de Internet e Extranet	Mede o percentual de tempo de disponibilidade dos portais de internet e extranet	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela "Disponibilidade por Relevância de IC's" do TR	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	Mensal	Glosa de 3% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar + % adicional previsto na tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's" (Infraestrutura de TI)	Solução de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
Gerenciamento DTI	INS15 - Tempo de atendimento de chamadas	Mede o tempo necessário para atendimento das chamadas telefônicas	Percentual do total de chamadas telefônicas atendidas em até 25 segundos	80% das chamadas atendidas em até 25 segundos	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensal	Glosa de 2% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à Central de Serviços.	URA
Gerenciamento DTI	INS16 - Taxa de abandono de ligações em espera	Mede a taxa de abandono de ligações em espera	Percentual de chamadas abandonadas	Inferior a 5%	Itens de afinidade	Mensal	Glosa de 2% no valor correspondente	URA

					com Central de Serviços		a sustentação dos IC's afins à Central de Serviços.	
Gerenciamento DTI	INS17 - Índice de Satisfação do Usuário Final	Apura o nível de satisfação dos usuários de atendimento e suporte de infraestrutura de TI	Percentual relativo ao total de usuários satisfeitos (avaliação Bom ou Ótimo) + total de usuários que não responderam a pesquisa sobre o total de pesquisas respondidas	Maior ou igual a 90%	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensual	Glosa de 4% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à Central de Serviços.	Pesquisa de Satisfação da Solução de ITSM, soluções de pesquisa via WEB, ou pesquisas dirigidas por outros meios
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS18 - Índice de Disponibilidade dos Sistemas de Operação e Monitoração de Infraestrutura de TI	Mede o índice de disponibilidade (24x7) de todos os Sistemas de Operação e Monitoração de Infraestrutura de TI	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	98% de tempo total de disponibilidade	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	Mensual	Glosa de 4% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à Infraestrutura de TIC	Solução de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS19 - Taxa de Disponibilidade da Infraestrutura de Rede	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do ambiente físico (servidores físicos, storages, appliances, etc)	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela "Disponibilidade por Relevância de IC's" do TR	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	Mensual	Glosa de 3% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar + % adicional previsto na tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's" (Infraestrutura de TI)	Solução de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
Gerenciamento DTI	INS20 - Índice de Requisições Reabertas	Apura o nível de requisições de serviços reabertas pelos usuários de atendimento e	Percentual relativo ao total de requisições reabertas sobre o total de requisições encerradas	Menor ou igual à 5%	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensual	Glosa de 2% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à	Solução de ITSM

		suporte de infraestrutura de TI					Central de Serviços	
Gerenciamento DTI	INS22 - Índice de Insatisfação do Usuário Final	Apura o nível de insatisfação dos usuários atendimento suporte de infraestrutura de TI	Percentual relativo ao total de usuários insatisfeitos (requisições/incidentes avaliados como "Ruim") sobre o total de requisições/incidentes	Menor ou igual à 10%	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensal	Glosa de 2% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à Central de Serviços	Solução de ITSM
Gerenciamento DTI	INS23 - Índice de Incidentes/Requisições Atendidos no Prazo	Apura o nível de incidentes atendidos no prazo	$100\% * Qtotal - ((Qs1 * 2) + (Qs2 * 1,6) + (Qs3 * 1,3)) / Qtotal$, onde: Qs1 = Incidentes de severidade 1 atendidos fora do prazo; Qs2 = Incidentes de severidade 2 atendidos fora do prazo; Qs3 = Incidentes de severidade 3 atendidos fora do prazo; QTotal = Total de incidentes encerrados;ntes encerrados	Maior ou igual a 95%	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensal	Glosa de 2% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à Central de Serviços	Solução de ITSM
Gerenciamento DTI	INS24 - Índice de Incidentes/Requisições Atendidos Fora do Prazo	Apura o nível de incidentes atendidos fora do prazo	$100\% * Qtotal - ((Qs1 * 2) + (Qs2 * 1,6) + (Qs3 * 1,3)) / Qtotal$, onde: Qs1 = Incidentes de severidade 1 atendidos fora do prazo; Qs2 = Incidentes de severidade 2 atendidos fora do prazo; Qs3 = Incidentes de severidade 3 atendidos fora do prazo; QTotal = Total de incidentes encerrados;	Menor ou igual a 2%	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensal	Glosa de 2% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à Central de Serviços	Solução ITSM
Gerenciamento	INS27 - Taxa de vínculo	Apura a taxa de	Percentual relativo ao	Maior ou igual a	Itens de	Mensal	Glosa de 2% no	Solução ITSM

DTI	de Requição de Serviços e Incidentes à Base de Conhecimento	vinculação de incidentes/requisição de serviços à base de conhecimento	total de incidentes/requisições vinculadas à base de conhecimento sobre o total de incidentes/requisições encerradas	95%	afinidade com a Central de Serviços	valor correspondente a sustentação dos IC's afins à Central de Serviços	
-----	---	--	--	-----	-------------------------------------	---	--

15. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

O presente documento segue assinado pelos Integrantes Requisitante, Técnico e Administrativo da Equipe de Planejamento da Contratação, designada pelo Despacho Decisório nº 21/2022/CGI/PR (SEI nº 0177306).

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
INTEGRANTE REQUISITANTE	INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
IVANILDO FELICIANO DA SILVA <i>(assinatura eletrônica)</i>	IVANILDO FELICIANO DA SILVA <i>(assinatura eletrônica)</i>	NEUSA MARIA DE SOUSA PEMENTA <i>(assinatura eletrônica)</i>

16. Da Aprovação

16.0.1. Em conformidade com o §6º do art. 12 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019 o presente TERMO DE REFERÊNCIA foi elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação em harmonia com a legislação e a partir do Estudo Técnico Preliminar Digital nº 05 (SEI N° 0180652) e aprovado pela autoridade máxima da Área de Tecnologia da Informação - TIC.

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC
CLÁUDIO DA SILVA LIMA COORDENADOR GERAL DE GESTÃO INTERNA - CGI <i>(assinatura eletrônica)</i>
AUTORIDADE COMPETENTE
Presidente Substituto da Fundação Cultural Palmares: MARCO ANTONIO EVANGELISTA DA SILVA <i><assinatura eletrônica></i>

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 001/2022**ANEXO II – MINUTA DE CONTRATO**

**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS DE TIC Nº/2022, QUE FAZEM
ENTRE SI A FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES E
A EMPRESA**

A **FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES**, com sede no SCRN 702/703, Bloco “E”, Lotes 2, 4, 6, 8 e 10, Entrada 18, Asa Norte, na cidade de Brasília/DF, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 32.901.688/0001-77, neste ato representada pelo Senhor Presidente, Sérgio Nascimento de Camargo, nomeado pela Portaria nº 2.377, de 26/11/2019, publicada no *DOU* de 27/11/2019, portador da Matrícula Funcional nº 3.155.376, inscrito no CPF sob o nº 129.751.078-03, doravante denominada CONTRATANTE, e o(a) empresa inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº sediado(a) na em doravante designada 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 01420.102090/2021-27e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de Abril de 2019 e da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº/2022, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente Instrumento é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação –TIC, que consiste em serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, que serão prestados nas condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência, anexo ao Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação:

Item	Descrição/Especificação	Unid.	Quantidade		Valores	
			Mensal	Anual	Mensal	Anual
1	Serviços técnicos especializados de atendimento aos usuários de TIC	Un	01	12	R\$	R\$
2	Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC	Un	01	12	R\$	R\$

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 12 (doze) meses, com início na data de/...../..... e encerramento em/...../....., podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e seja observado o disposto no Anexo IX da IN SEGES/MP nº 05/2017, atentando, em especial para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- 2.1.1. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
 - 2.1.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
 - 2.1.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
 - 2.1.4. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
 - 2.1.5. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
 - 2.1.6. Seja comprovado que a contratada mantém as condições iniciais de habilitação.
- 2.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

- 3.1. O valor mensal da contratação é de R\$ (.....), perfazendo o valor total de R\$ (.....).
- 3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2022, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 34208 / 344041

Fonte: 0100

PTRES: 190465

Elemento de Despesa: 33.90.40

PI: T20004PA036

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), 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 QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO.

6.1. As regras acerca do reajustamento de preços em sentido amplo do valor contratual (reajuste em sentido estrito e/ou repactuação) são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

7.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

CLÁUSULA OITAVA – MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

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

CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

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

CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

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

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

11.1.1. 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 Termo de Referência, anexo ao Edital;

11.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

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

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

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES

12.1. É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

12.2. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de julho de 2020.

12.2.1. A **cessão de crédito**, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

12.2.2. A cessão de crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN SEGES/ME nº 05, de 2017, caso aplicáveis.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MPDG nº 05, de 2017.

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

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

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO

16.1. É eleito o Foro da Seção Judiciária do Distrito Federal – Justiça Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, § 2º, da Lei nº 8.666/93

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes e por duas testemunhas.

Brasília, de..... de 2022

Pela CONTRATANTE

Pela CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1-

Referência: Processo nº 01420.102090/2021-27

SEI nº 0192370