



**SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO CENTRO-OESTE**

SBN Quadra 1, Lote 30, Bloco F, 19º andar, Edifício Palácio da Agricultura - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70040-908  
Telefone: (61) 3251-8500 e Fax: [:@fax\\_unidade@](mailto:@fax_unidade@) - <http://www.sudeco.gov.br>

PROCESSO Nº 59800.000908/2019-69

**EDITAL**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2019**

(Processo Administrativo nº 59800.000908/2019-69)

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que a **Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste – (SUDECO)**, por meio da **Comissão Permanente de Licitação**, sediada no SBN, Quadra 01, Bloco F, Ed. “Palácio da Agricultura”, 18º, 19º e 20º andares – Brasília – DF, CEP: 70040-908, realizará licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por **preço unitário**, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 26 de abril, de 2018, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 04, de 11 de setembro de 2014, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 17/07/2019

Horário: 09:30 hs

Local: Portal de Compras do Governo Federal – [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)

**1. DO OBJETO**

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de Serviço Técnico Especializado de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), de forma a prover a Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste - SUDECO de capacidade técnica para atender as necessidades tecnológicas e garantir o alinhamento das estratégias de TI com os seus objetivos de negócio, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em único item.

1.3. O critério de julgamento adotado será o menor preço global, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

**2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

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

**Programa de Trabalho:** 04.122.2111.2000.0050 - Programa de Gestão e Manutenção do Ministério do Desenvolvimento Regional / Administração da Unidade - Na Região Centro-Oeste;

**Fonte de Recursos:** 0100 – Recursos do Tesouro - Exercício Corrente - Recursos Ordinários;

**Base Legal:** art. 73 e § 1º do art. 80 do Decreto-Lei 200/67; inciso III do § 2º e § 9º do art. 7º e arts. 14, 39 e 55 da Lei 8.666/93; arts. 15 e 16 da LC 101/00; e incisos I e II do art. 167 da CRFB/88;

**Natureza da Despesa:** 33.90.40.11 - SUPORTE DE INFRAESTRUTURA DE TIC

**3. DO CREDENCIAMENTO**

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

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

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

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

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

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

## 4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

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

4.1.1. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

4.2.1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

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

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

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

4.2.5. que estejam sob falência, concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

4.2.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

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

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

4.2.8.1. É admissível a participação de organizações sociais, qualificadas na forma dos arts. 5º a 7º da Lei 9.637/1998, desde que os serviços objeto desta licitação se insiram entre as atividades previstas no contrato de gestão firmado entre o Poder Público e a organização social (Acórdão nº 1.406/2017- TCU-Plenário), mediante apresentação do Contrato de Gestão e dos respectivos atos constitutivos.

4.2.9. sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017.

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

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

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

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

4.4. Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em

comissão ou função de confiança neste órgão contratante.

4.5. É vedada a contratação de uma mesma empresa para dois ou mais serviços licitados, quando, por sua natureza, esses serviços exigirem a segregação de funções, tais como serviços de execução e de assistência à fiscalização, assegurando a possibilidade de participação de todos licitantes em ambos os itens e seguindo-se a ordem de adjudicação entre eles.

4.6. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 5. DO ENVIO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrará automaticamente a fase de recebimento de propostas.

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

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

5.4. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.

5.5. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

### 5.5.1. **Valor unitário e anual do item;**

5.5.2. Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência.

5.6. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

5.7. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital;

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

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

5.8. A empresa é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:

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

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

5.9. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.

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

5.11. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

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

5.13. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta) dias**, a contar da data de sua apresentação.

5.14. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário);

5.14.1. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato

## 6. DA FORMULAÇÃO DE LANCES E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

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

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

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

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

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

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

6.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

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

**6.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor anual do item.**

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

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

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

6.9. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;

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

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

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

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

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

6.14. O Critério de julgamento adotado será o menor preço, conforme definido neste Edital e seus anexos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 6.22.1.1. prestados por empresas brasileiras;
- 6.22.1.2. prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- 6.22.1.3. prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.
- 6.23. Persistindo o empate entre propostas, será aplicado o sorteio como critério de desempate.
- 6.24. Apurada a proposta final classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante para que seja obtido melhor preço, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.
- 6.25. Para a contratação de serviços comuns de informática e automação, definidos no art. 16-A da Lei nº 8.248, de 1991, será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.
- 6.25.1. Nas contratações de bens e serviços de informática e automação, nos termos da Lei nº 8.248, de 1991, as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.
- 6.26. Quando aplicada a margem de preferência a que se refere o Decreto nº 7.546, de 2 de agosto de 2011, não se aplicará o desempate previsto no Decreto nº 7.174, de 2010.

## 7. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

- 7.1. Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.
- 7.2. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017, que:
- 7.2.1. contenha vício insanável ou ilegalidade;
- 7.2.2. não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;
- 7.2.3. apresentar preço final superior ao preço máximo fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.
- 7.2.3.1. Quando o licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:
- 7.2.3.2. for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
- 7.2.3.3. apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.
- 7.3. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 7.4. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.
- 7.5. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.
- 7.6. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no “chat” prazo mínimo de **30 (trinta) minutos**, sob pena de não aceitação da proposta.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 8. DA HABILITAÇÃO

8.1. **Para os fins de habilitação, serão exigidos, além dos documentos estabelecidos neste item 8 do Edital, os estabelecidos no Item 20 do Termo de Referência, anexo deste Edital.**

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

8.2.1. SICAF;

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

8.2.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)).

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

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

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

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

- 8.2.5.3. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.
- 8.2.6. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.
- 8.2.7. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.
- 8.3. Não ocorrendo inabilitação, o Pregoeiro consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto nos arts.10, 11, 12, 13, 14, 15 e 16 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.
- 8.3.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;
- 8.4. Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF.
- 8.5. Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente por meio do sítio oficial, ou na hipótese de ela se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo de **02 (duas) horas**, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação.
- 8.5.1. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.
- 8.6. Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SEGES/MP nº 3, de 2018, deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica e à Regularidade Fiscal e Trabalhista, bem como a Qualificação Econômico-Financeira, nas condições descritas adiante.
- 8.7. Habilitação jurídica:**
- 8.7.1. no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 8.7.2. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
- 8.7.3. inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;
- 8.7.4. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;
- 8.7.5. decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;
- 8.7.6. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.
- 8.8. Regularidade fiscal e trabalhista:**
- 8.8.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
- 8.8.2. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 8.8.3. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 8.8.4. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 8.8.5. prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

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

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

## 8.9. Qualificação Econômico-Financeira:

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

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

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

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

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

|      |   |
|------|---|
| LG = | Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo |
|      | Passivo Circulante + Passivo Não Circulante |

|      |   |
|------|---|
| SG = | Ativo Total                                 |
|      | Passivo Circulante + Passivo Não Circulante |

|      |                    |
|------|--------------------|
| LC = | Ativo Circulante   |
|      | Passivo Circulante |

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

## 8.10. Qualificação Técnica:

8.10.1. **Para os fins de habilitação, serão exigidos, além dos documentos estabelecidos neste item 8 do Edital, os estabelecidos no Item 5 do Termo de Referência, anexo deste Edital. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão comprovar, ainda, a qualificação técnica, por meio de:**

8.10.2. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, por período não inferior a três anos, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

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

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

8.10.2.3. Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

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

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

8.11. Os documentos exigidos para habilitação relacionados nos subitens acima, deverão ser apresentados em meio digital pelos licitantes, por meio de funcionalidade presente no sistema (upload), no prazo de **2 (duas) horas**, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico. Somente mediante autorização do Pregoeiro e em caso de indisponibilidade do sistema, será aceito o envio da documentação por meio do e-mail [licitacao@sudeco.gov.br](mailto:licitacao@sudeco.gov.br).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.18. O licitante provisoriamente vencedor em um item, que estiver concorrendo em outro item, ficará obrigado a comprovar os requisitos de habilitação cumulativamente, isto é, somando as exigências do item em que venceu às do item em que estiver concorrendo, e assim sucessivamente, sob pena de inabilitação, além da aplicação das sanções cabíveis.

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

## 9. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

9.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de **02 (duas) horas**, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

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

9.1.2. conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

9.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

9.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

9.3. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

9.3.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

9.4. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

9.5. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

## 10. DOS RECURSOS

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

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

10.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

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

10.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de **03 (três) dias** para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros **03 (três) dias**, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

10.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insusceptíveis de aproveitamento.

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

## 11. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

11.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

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

11.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

11.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

11.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), e-mail, ou, ainda, fac-símile, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

11.2.2. A convocação feita por e-mail ou fac-símile dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

## 12. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

- 12.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.
- 12.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

## 13. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

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

## 14. DO TERMO DE CONTRATO

- 14.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.
- 14.2. O adjudicatário terá o prazo de **10 (dez) dias úteis**, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.
- 14.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de **10 (dez) dias**, a contar da data de seu recebimento.
- 14.2.2. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.
- 14.3. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:
- 14.3.1. referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 8.666, de 1993;
- 14.3.2. a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no edital e seus anexos;
- 14.3.3. a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 77 e 78 da Lei nº 8.666/93 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 79 e 80 da mesma Lei.
- 14.4. O prazo de vigência da contratação é de **12 (doze) meses**, prorrogável conforme previsão no termo de referência.
- 14.5. Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.
- 14.5.1. Nos casos em que houver necessidade de assinatura do instrumento de contrato, e o fornecedor não estiver inscrito no SICAF, este deverá proceder ao seu cadastramento, sem ônus, antes da contratação.
- 14.5.2. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até **05 (cinco) dias úteis**, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.
- 14.6. Se o adjudicatário, no ato da assinatura do Termo de Contrato, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.

## 15. DO REAJUSTE

- 15.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

## **16. DA ACEITAÇÃO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO**

16.1. Os critérios de aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

## **17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

17.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

## **18. DO PAGAMENTO**

18.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

## **19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

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

19.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

19.1.2. apresentar documentação falsa;

19.1.3. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

19.1.4. ensejar o retardamento da execução do objeto;

19.1.5. não mantiver a proposta;

19.1.6. cometer fraude fiscal;

19.1.7. comportar-se de modo inidôneo;

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

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

19.3.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

19.3.2. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

19.3.3. 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;

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

19.3.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 19.1 deste Edital.

19.3.5. 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;

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

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

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

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

19.8. 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.

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

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

19.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

19.12. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.

## **20. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ECLARECIMENTO**

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

20.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail [licitacao@sudeco.gov.br](mailto:licitacao@sudeco.gov.br), em formato de texto (extensão: .doc), **no horário de 8h às 18h**

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

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

20.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até **03 (três) dias úteis** anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

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

20.7. As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão entrinhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

## **21. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

21.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

21.13. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br), e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço **Setor Bancário Norte, Quadra 01, Bloco F, Edifício “Palácio da Agricultura” 19º andar, Brasília-DF, CEP: 70.040-908**, nos dias úteis, no horário das **08h00m às 12h00m** horas e das **14h00m às 18h00m** horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

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

21.14.1. ANEXO I - Termo de Referência e seus anexos;

21.14.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato;

**ANDRÉ LUÍS CÔRTES SILVA**

Pregoeiro



Documento assinado eletronicamente por **Paula Correia de Brito, Analista Técnico Administrativo**, em 04/07/2019, às 14:39, conforme Decreto N.º 8.539 de 08/10/2015 e Decreto N.º 8.277 27/06/2014 da Presidência da República.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://bit.ly/292Spi1>, informando o código verificador **0142109** e o código CRC **19E05772**.

## **ANEXO I DO EDITAL**

### **TERMO DE REFERÊNCIA**

#### **1. DO OBJETO**

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados à atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TIC da SUDECO, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. A solução comprehende contratação de 30.000 (trinta mil) UST's (Unidades de Serviço Técnico) conforme apresentado abaixo:

| <b>ITEM</b> | <b>DESCRIÇÃO</b>            | <b>UNIDADE</b> | <b>QUANTIDADE</b> |
|-------------|-----------------------------|----------------|-------------------|
| 1           | Unidades de Serviço Técnico | UST            | 30.000            |

- 1.3. A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por preço unitário.
- 1.4. O Contrato deverá ter vigência de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, até o limite de 60 meses, nos termos da Lei.

## 2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

### 2.1. Motivação

2.1.1. A implantação da contratação baseada no framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library) tem como objetivo promover o alinhamento estratégico entre as áreas de negócio e a área de TIC da SUDECO, bem como proporcionar melhoria significativa nos serviços prestados aos públicos interno e externo, possibilitando também a mensuração do esforço empregado para o alcance dos resultados institucionais.

2.1.2. A eficiência e confiabilidade a ser provida pela contratação sob demanda, melhora a produtividade dos servidores em suas atribuições. Sendo assim, o suporte à infraestrutura de TIC pretendido refletirá diretamente nos serviços prestados pela SUDECO.

2.1.3. Como estratégia de operação propõe constituir as equipes altamente especializadas na manutenção e aprimoramento da infraestrutura de TIC. Contar com equipes especialistas para estes serviços representa vantagens tanto para o usuário quanto para a equipe de TIC. Para o usuário, maior agilidade e qualidade nos serviços. Para a equipe de TIC, maior eficiência, tendo em vista que os técnicos especialistas estarão inteiramente dedicados à resolução de problemas e a evolução do ambiente.

2.1.4. Os serviços serão demandados, considerando-se o tempo necessário para sua execução, além de exigir da CONTRATADA o produto na qualidade, prazo e forma previamente pactuados, promovendo assim o princípio da economicidade na Administração Pública.

2.1.5. O quadro de servidores responsáveis pela administração, sustentação, manutenção, monitoração e suporte a esses recursos na SUDECO é altamente reduzido, e mesmo que focados tecnicamente são insuficientes para a necessária manutenção adequada dos serviços.

### 2.2. Objetivo

2.2.1. A nova contratação é fundamental para que a Área de TIC da SUDECO cumpra o Plano Diretor de TIC, conforme demonstrado na tabela abaixo, na aplicação de tecnologias da informação promovendo a disponibilidade a apoio tecnológico para implantação de um novo modelo de governança de TIC, baseado nas melhores práticas de mercado, investindo no aumento da produtividade e otimização dos recursos de TIC para melhor atender os usuários, garantindo a segurança das informações, e mantendo a disponibilidade e integridade dos dados, além de aprimorar a integração entre os sistemas de informação da SUDECO com os demais órgãos, direcionando para a consecução da missão e da visão macro da instituição, e com isso viabilizar a permanente afirmação de seus valores.

| ID   | OBJETIVO ESTRATÉGICO DO REQUISITANTE | ID  | NECESSIDADE ELENCADAS NO PDTI                                 |
|------|--------------------------------------|-----|---|
| OE06 | Fortalecer a Gestão Estratégica      |     |   |
| OE10 | Ampliar o investimento em TIC        | N18 | Contratação de Suporte e Serviços de Tecnologia da Informação |

*Tabela 2 – Objetivos Estratégicos X Objetivos Setoriais.*

### 2.3. Resultados Esperados

- 2.3.1. Mais eficiência/eficácia na Governança de TIC;
- 2.3.2. Manter o Data Center e os serviços da SUDECO na nuvem;
- 2.3.3. Racionalização dos recursos;
- 2.3.4. Facilidade de comunicação;
- 2.3.5. Diminuição do tempo de resolução dos eventos, incidentes e problemas na operação dos serviços;

2.3.6. Consolidação do modelo de contratação de Serviços de TI, com pagamento efetuado, exclusivamente, em função dos serviços efetivamente executados conforme Catálogo de Serviços – CS/SUDECO segundo modelo ITIL V.3 ou superior, e cumprimento dos Indicadores de Desempenho e Níveis de Serviço estabelecidos;

- 2.3.7. Aumento da confiabilidade, continuidade e disponibilidade dos serviços ofertados;
- 2.3.8. Ampliação da capacidade de atendimento das demandas de TIC;
- 2.3.9. Melhoria do serviço, percepção e satisfação prestados ao cliente;
- 2.3.10. Melhoria da qualidade e respostas mais rápidas das solicitações de usuários;
- 2.3.11. Melhoria da comunicação e trabalho em equipe;
- 2.3.12. Melhoria do foco e abordagem proativa na provisão do serviço;
- 2.3.13. Redução do impacto negativo no negócio;
- 2.3.14. Melhoria no gerenciamento e controle da Infraestrutura;
- 2.3.15. Melhoria do uso dos recursos de suporte de TIC e aumento da produtividade do pessoal de negócio.

## 2.4. Justificativa

2.4.1. Extinta em 1990, a Sudeco foi recriada em 2009 pela Lei Complementar nº 129. Em 4 maio de 2011, com o Decreto Presidencial nº 7.471, a Sudeco volta a existir. Vinculada ao Ministério da Integração Nacional, a Sudeco tem finalidade de promover o desenvolvimento regional, de forma includente e sustentável, e a integração competitiva da base produtiva regional na economia nacional e internacional.

2.4.2. Compete à Superintendência definir objetivos e metas econômicas e sociais que levem ao desenvolvimento sustentável da Região Centro-Oeste; elaborar o Plano Regional de Desenvolvimento do Centro-Oeste (PRDCO), articulando-o com as políticas e os planos de desenvolvimento nacional, estaduais e municipais e, em especial, com a Política Nacional de Desenvolvimento Regional (PNDR); formular programas e ações com os ministérios para o desenvolvimento regional; articular a ação dos órgãos e entidades públicos e fomentar a cooperação dos entes econômicos e sociais representativos da região;

2.4.3. Cabe ainda à autarquia promover a cooperação com consórcios públicos e organizações sociais de interesse público para o desenvolvimento econômico e social da Região Centro-Oeste; assegurar a articulação das ações de desenvolvimento com o manejo controlado e sustentável dos recursos naturais; estimular a obtenção de patentes e apoiar as iniciativas que visam a impedir que o patrimônio da biodiversidade seja pesquisado, apropriado e patenteado em detrimento dos interesses da Região e do País; promover o desenvolvimento econômico, social e cultural e a proteção ambiental dos ecossistemas regionais, em especial do Cerrado e do Pantanal, por meio da adoção de políticas diferenciadas para as sub-regiões.

2.4.4. Assim, para o adequado exercício das atividades fins desta Autarquia, é inquestionável a relevância dos serviços de suporte à Infraestrutura de TI prestados pela Coordenação-Geral de Suporte Logístico e Tecnologia da Informação - CGSLTI para o cumprimento dos objetivos estratégicos de "*OE06 - Fortalecer a Gestão Estratégica*" e "*OE10 - Ampliar o investimento em TIC*" alinhados a necessidade prevista no PDTIC "*N18 - Contratação de suporte e serviços de Tecnologia da Informação*" da SUDECO.

2.4.5. A essencialidade destes serviços pode ser comprovada pela hipótese de sua eventual indisponibilidade, o que causaria impactos severos e até mesmo inviabilização da realização dos trabalhos, sejam eles finalísticos ou de apoio.

2.4.6. A sempre crescente complexidade das soluções de TI tem requerido mais atenção para a realização de serviços-meio e maior fiscalização por parte dos servidores. Neste cenário, há de se considerar, ainda, que a demanda por serviços de infraestrutura de TI tem crescimento exponencial, no que se refere à criação e manutenção de máquinas virtuais para atendimento das atividades institucionais.

2.4.7. Ademais, a exigência da transparência das informações prestadas pela CGSLTI tem crescido em ritmo acelerado na esfera governamental, ganhando novo impulso a partir dos processos de auditoria de controles promovidos pelos órgãos de controle. Com todas as mudanças que vêm ocorrendo no cenário tecnológico e com a necessidade de se manter um rígido controle em tudo o que se faz, tornou-se essencial dentro da SUDECO a contratação de serviços por mensuração de resultados com o intuito de atender às recomendações emanadas pelos órgãos de controle externo. A continuidade dos serviços é um dos atributos principais a ser levado em conta pelos gestores, tendo em vista que a interrupção da prestação dos serviços

públicos causaria transtornos aos administrados. O fato é amplamente difundido na Doutrina, onde se cita o insigne doutrinador Marçal Justen Filho, discorrendo acerca do tema:

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

2.4.8. Para o adequado exercício das atividades fins da autarquia, é inquestionável a relevância dos serviços de suporte à Infraestrutura de TI prestados pela Divisão de Tecnologia da Informação - DTI para o cumprimento da missão institucional da SUDECO. Esses serviços servem para manter em funcionamento as operações e funções da SUDECO, apoiando seus macroprocessos finalísticos e até mesmo processos de apoio atendidos por outros contratos. Verifica-se, assim, que a paralisação ou descontinuidade destes serviços expõem a administração ao risco do não atingimento de seus objetivos estratégicos institucionais.

2.4.9. Cabe destacar, que a prestação dos serviços ora relacionados requer equipes altamente especializadas e dedicadas que visem a constante melhoria da qualidade e do uso de recursos computacionais, cuja disponibilidade interfere na própria agilidade e estratégia institucional. Nesse sentido, é necessário ter um suporte técnico de infraestrutura que mantenha interligados os recursos e ferramentas e que possibilitem a comunicação dessas aplicações, de maneira transparente para os usuários.

2.4.10. Sendo assim, a contratação pretendida objetiva, primordialmente, a sustentação dos serviços de TI e das necessidades de suporte técnico aos usuários, mediante execução operacional dos serviços de tipo rotina, demanda e projeto, de modo reativo e proativo, proporcionando recursos estáveis que permitam aos usuários a disponibilidade desses serviços para uso dos sistemas de informação com confiabilidade e segurança.

2.4.11. A licitação será realizada, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, do tipo MENOR PREÇO que constituir-se-á no critério de seleção da proposta mais vantajosa.

2.4.12. Por fim, ressaltamos que trata-se de uma única Solução de Tecnologia da Informação, nos moldes daquelas usualmente encontradas no mercado, inclusive no setor público. A diferenciação entre rotina, demanda e projeto serve apenas para agrupamento das atividades de acordo com sua natureza, periodicidade de execução e tipo do serviço a ser executado. Além disso, o atendimento por diferentes empresas inviabilizaria a gestão centralizada, o controle e a padronização de recursos e procedimentos técnicos, o que pode comprometer além da qualidade dos serviços, a política de segurança da informação do Instituto.

## 2.5. Justificativa da métrica escolhida

2.5.1. Este Termo de Referência emprega o conceito da contratação de serviço por demanda e não de mão-de-obra. A presente aquisição está configurada como contratação de resultados, a serem alcançados através de atividades, padrões e métricas.

2.5.2. O serviço por demanda pode ser entendido como o uso de uma quantidade de serviços alocada a um intervalo definido de tempo para atender a um objetivo específico. Uma forma de contratação que estabelece o “quanto”, “quando” e “quem” realizará o serviço, bem como os padrões de qualidade e aceitação dos produtos gerados.

2.5.3. Entre as vantagens deste tipo de contratação está o fato de não haver caracterização de locação exclusiva de mão-de-obra, uma vez que a forma básica para a solicitação do serviço por demanda é “o próprio serviço”. Adicionalmente, ficam excluídos da presente contratação todo e qualquer reembolso, tais como salários, diárias, passagens ou quaisquer outros insumos, vetados por lei, que possam caracterizar a subordinação dos prestadores de serviços à administração da SUDECO.

2.5.4. Desse modo, na ausência de um modelo padrão de medida de serviços utilizado pela Administração Pública, surgiu a necessidade de se adotar uma unidade de prestação de serviços, adequada às demandas de serviços de TIC. Diante deste cenário, a SUDECO optou por utilizar para esta contratação a métrica Unidade de Serviços Técnicos – UST, a qual já vem sendo adotada por outros órgãos. Sendo assim, a presente proposta de contratação foi desenvolvida a partir da análise de alguns projetos similares que estão sendo adotados por órgãos públicos, como por exemplo: Superior Tribunal de Justiça – STJ, e acordado pelo Tribunal de Contas da União (Acórdão nº 381/2011 - TCU - Plenário). Conforme a seguir:

*“9.1.3.2. tendo em vista a correção das falhas no método para mensuração dos serviços no pregão eletrônico 08/2008, em face da Lei 8.666/1993, art. 6º, inciso IX, alínea e, adote providências, por ocasião da elaboração de termo de referência ou projeto básico, na indicação dos termos contratuais, visando à fixação de procedimentos e de critérios de mensuração dos serviços prestados, abrangendo métricas, indicadores e valores, bem assim com relação à quantificação ou estimativa prévia do volume de serviços demandados, para*

2.5.5. Adotou-se este novo modelo de contratação, de forma vantajosa e econômica, sob os aspectos técnicos e fiscalizáveis por Nível de Serviços, em harmonia com a IN 04/2014. Além disso, o método privilegia a remuneração da contratada mediante mensuração de resultados que elimina a possibilidade de remunerá-la com base na quantidade de horas trabalhadas não produtivas, visando e economicidade, eficácia e eficiência da contratação, bem como identificar os responsáveis pelas demandas.

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

2.5.7. Todos os serviços e materiais (inclusive licenças) especificados neste Termo de Referência são do tipo comum, pois os seus “padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado” (Conforme definido na Lei 10.520 de 17 de julho de 2002).

2.5.8. Diante do exposto discorremos acerca do conceito de “bens de uso comum”, considerando Bem ou Serviço comum como aquele que se apresenta sob identidade e características padronizadas e que se encontra disponível, a qualquer tempo, num mercado próprio, uma vez que é obrigatório a modalidade de Pregão Eletrônico quando diante deste tipo de aquisição. Vejamos o que diz o TCU:

*“Bens e serviços comuns são produtos cuja escolha pode ser feita tão somente com base nos preços ofertados, haja vista serem comparáveis entre si e não necessitarem de avaliação minuciosa. São encontráveis facilmente no mercado. São exemplos de bens comuns: canetas, lápis, borrachas, papéis, mesas cadeiras, veículos, aparelhos de ar refrigerado etc. e de execução de serviços: confecção de chaves, manutenção de veículos, colocação de piso, troca de azulejos, pintura de paredes, etc. O bem ou o serviço será comum quando for possível estabelecer, para efeito de julgamento das propostas, mediante especificações utilizadas no mercado, padrões de qualidade e desempenho peculiares ao objeto. São inúmeros os objetos a serem licitados que não são vistos com clareza pelo gestor com o intuito de definir se o objeto é comum ou não. O legislador procurou por meio de lista anexada ao Decreto nº 3.555, de 2000, definir os bens ou serviços de natureza comum. No entanto, essa lista foi considerada meramente exemplificativa, em razão da impossibilidade de se listar tudo que é comum. Cabe ao gestor, na busca da proposta mais vantajosa para a Administração, decidir-se pela modalidade pregão sempre que o objeto for considerado comum. Quando a opção não recair sobre a modalidade pregão, o gestor deve justificar, de forma motivada e circunstanciada, sua decisão.” (TCU Licitações de Contratos – 4ª Edição.)*

## 2.6. Justificativa do quantitativo

2.6.1. O volume, de UST's, apresentado na tabela 3 foi extraído do Sistema de Gestão de Serviços da SUDECO. Para chegar ao volume de 30.000 (trinta mil) UST's foi utilizado a média dos serviços executados no período de junho/2016 a abril/2019 conforme demonstrado na tabela 3.

2.6.2. Os atendimentos do Serviço Técnico Especializado de TIC foram calculados com base em estatísticas de atendimento interno, levantadas com as respectivas áreas, chegando-se a um valor estimado.

2.6.3. Os volumes são estimados, não possuindo características uniformes. Assim sendo, os serviços serão executados e demandados conforme necessidade e poderão ter suas quantidades ajustadas conforme a necessidade da CONTRATANTE.

2.6.4. Considerando que 2.418 UST's é o valor mensal estimado necessário para Serviço Técnico Especializado, à infraestrutura tecnológica da SUDECO, anualizando este valor, e ainda estimando uma margem técnica de 3,39% (três inteiros e trinta e nove centésimos por cento), temos que o montante contratado será de 30.000 (trinta mil) UST's anual.

2.6.5. A execução do serviço deverá compreender o atendimento do Serviço Técnico Especializado de TIC da SUDECO, conforme tempos de resposta, solução e Indicadores de Desempenho e Níveis de Serviço estabelecidos num volume mensal aproximado e estimados, em número de UST, a saber:

| Áreas de TIC | Item de Serviço | Serviços     | Quantidade de UST's Mensal | Quantidade de UST's Anual |
|--------------|-----------------|--------------|----------------------------|---------------------------|
|              | 1               | Service Desk | 558                        | 6.696                     |

|                                  |          |                                  |              |               |
|----------------------------------|----------|----------------------------------|--------------|---------------|
| <b>INFRAESTRUTURA<br/>DE TIC</b> | <b>2</b> | Infraestrutura                   | 1.102        | 13.224        |
|                                  | <b>3</b> | Banco de Dados / Storage         | 310          | 3.720         |
|                                  | <b>4</b> | Segurança de rede                | 108          | 1.296         |
|                                  | <b>5</b> | Aplicações                       | 240          | 2.880         |
|                                  | <b>6</b> | Gerenciamento do Ambiente de TIC | 100          | 1.200         |
|                                  |          | <b>Total</b>                     | <b>2.418</b> | <b>29.016</b> |

**Consumo UST's (Mensal)** **2.418**

**Consumo UST's (Anual)** **29.016**

**Margem Técnica** **3,39%**

**UST's à Contratar com a Margem Técnica** **30.000**

*Tabela 3 – Volume mensal/anual estimado de UST's.*

2.6.6. O detalhamento da estimativa das quantidades de UST's por serviço, bem como a quantidade de UST's a ser registrada pode ser verificado nos Anexos deste Termo de Referência.

2.6.7. A CONTRATADA deverá prestar o Serviço Técnico Especializado de TIC da SUDECO, de forma compatível à infraestrutura tecnológica da CONTRATANTE, citada no ANEXO VIII.

## 2.7. Justificativa do agrupamento

2.7.1. O objeto do certame não será parcelado, uma vez que os serviços técnicos especializados em TI, como determinado pelo ITIL v.3 e COBIT v.5, formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer a disponibilidade, segurança e a operacionalidade do ambiente computacional da SUDECO.

2.7.2. A Administração, optou por agrupar os serviços em lote único, para fins de licitação, uma vez que as melhores práticas de gestão em TI se baseiam na integração desses serviços, que são indissociáveis e apresentam inter-relação entre si, de forma que assegurem o alinhamento e a coerência em termos de qualidade técnica, resultando assim, no perfeito atendimento dos princípios da celeridade, economicidade e eficiência.

2.7.3. Conforme justificado, o entendimento é o de que o elenco de serviços abrangidos pelas contratações anteriores não são necessariamente “serviços distintos”, pois, de acordo com modernas práticas de gestão de TI consubstanciadas no guia ITIL v3, as atividades de Suporte à Infraestrutura, em todas as suas especialidades, e de Atendimento ao Usuário (Service Desk) são partes de uma cadeia única de prestação de serviços voltada para o atendimento adequado das demandas dos usuários dos sistemas informatizados.

2.7.4. Neste diapasão, caso adotado o critério de julgamento e de adjudicação de menor preço, não há como garantir que a execução dos serviços sejam compatíveis entre si, de forma a comprometer o conjunto indissociável do objeto.

2.7.5. Somente a execução de forma integrada dos serviços licitados garante a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, evitando transferência de responsabilidades, nos casos de eventuais problemas causados por serviços prestados por mais de uma empresa contratada.

2.7.6. O agrupamento do objeto em lote único, se torna viável, pelos seguintes aspectos:

2.7.6.1. modelo amplamente utilizado para as contratações de objeto análogo;

2.7.6.2. a simplificação da condução das atividades de gestão, fiscalização e controle do contrato;

2.7.6.3. a minimização de potenciais conflitos internos entre diferentes prestadores de serviços; e

2.7.6.4. o atingimento de níveis de desempenho em razão da continuidade da prestação que garantam de forma global a qualidade dos serviços executados, o que não se verifica na divisão dessas atividades.

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreende:

3.1.1. O Serviço a ser contratado, está baseado no Catálogo de Serviços de TIC da SUDECO, e foi dividido em:

| Áreas de TIC                 | Item de Serviço | Serviços                         |
|------------------------------|-----------------|----------------------------------|
| <b>INFRAESTRUTURA DE TIC</b> | 1               | Service Desk                     |
|                              | 2               | Infraestrutura                   |
|                              | 3               | Banco de Dados / Storage         |
|                              | 4               | Segurança de Rede                |
|                              | 5               | Aplicações                       |
|                              | 6               | Gerenciamento do Ambiente de TIC |

*Tabela 4 – Serviço Técnico Especializado.*

3.1.2. As definições dos serviços descritos na tabela acima estão dispostas no ANEXO I.

3.1.3. Dada a variação na complexidade das atividades a serem contratadas e dos serviços que as compõem, justificou-se a utilização de uma unidade referencial básica, chamada de “Unidade de Serviços Técnicos - UST”.

3.1.4. O modelo proposto de utilização da UST permitirá à Administração Pública a total desvinculação do conceito de postos de trabalho ou de qualquer outra associação que guarde relação direta com os empregados da CONTRATADA, seja pelo estabelecimento de carga horária, como a contratação por homem/hora, ou por outros métodos apurados com base em métricas exclusivamente criadas sobre pessoas.

3.1.5. A UST foi estabelecida com abrangência suficiente para abranger a totalidade das atribuições, atividades e tarefas a serem executadas pela empresa CONTRATADA, considerando todas as variáveis necessárias à adequada execução destas atividades e tarefas.

3.1.6. As atividades de TIC, objeto da prestação do serviço deverão ser tipificadas, em Rotineiras e Sob Demanda, cada uma com o seu peso, conforme tabela abaixo:

| Tipos de atividades | Descrição   | Peso |
|---------------------|---|------|
| Rotineiras          | Demandas realizadas com frequência determinada (diário, semanal, mensal, etc.), executada por procedimento pré-determinado como scripts ou passo a passo como, por exemplo, checklist diário. É considerada como sendo este tipo de atividade, as atividades de monitoramento por meio de ferramentas configuradas, devendo acionar plano de comunicação em caso de falhas; Alimentação de sistemas, documentação e registro em livros apropriados sobre as inconsistências, procedimentos e correções efetuadas. | 1,0  |
| Sob Demanda         | Demandas que visam restabelecer algum serviço prejudicado por incidente ou problema ou Demandas que visam atender qualquer solicitação de um serviço, contato, pedido de informação ou dúvida sobre qualquer um dos serviços. São atividades operacionais como operação de ferramentas e sistemas de controle, de ambiente, de relatórios de falhas e etc. Estas demandas podem ser melhor detalhadas em:   | 1,5  |

**Incidente:** falha ou erro que interrompe ou reduz o desempenho e/ou qualidade no funcionamento de um serviço de TIC.

**Problema:** é a causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes, ou seja, um incidente que não tem sua causa raiz identificada acaba se tornando um problema.

**Preventiva:** Intervenção preventiva nos serviços para reduzir a probabilidade de ocorrências de incidentes e problemas, além de apresentar soluções que contribuam com a melhoria contínua do serviço de TIC. Envolve a criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajuste de processos e serviços de TIC, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, criação de políticas de instalação, correção, acompanhamento e automatização de atividades.

**Evolutiva:** Implementação de novos serviços ou atividades que requeiram conhecimento especializado por não serem consideradas rotineiras como modelagem de processo de trabalho, análise de ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de consultoria para soluções específicas e diversas do rotineiro. Também pode envolver atividades de evolução dos itens de configuração para melhoria do desempenho dos serviços. É considerada como a criação, remoção, configuração ou manutenção de um item de configuração que não esteja relacionado nem à resolução de incidentes, correção de problemas ou atividade preventiva.

**Adaptativa:** Realização de atividades que envolvam a migração de componentes de hardware ou software que estão em funcionamento, porém precisam ser modificados de ambiente, por exemplo, migração de banco de dados e replicação de ambientes de testes, homologação e produção.

*Tabela 5 – Tipos de Atividades e seus pesos específicos.*

3.1.7. Essa divisão por tipos de atividades é considerada para o cálculo da UST dos serviços descritos no objeto deste Termo de Referência.

3.1.8. O Catálogo de Serviços, ou seja, a lista de serviços e atividades de TIC da SUDECO, anexo a este Termo de Referência, estarão divididas por tipo de atividade de acordo com a Tabela 3. O objetivo de apresentar uma lista de atividades de TIC preliminar é difundir o entendimento pela CONTRATADA sobre a composição dos serviços de acordo com a complexidade e o tipo das atividades.

3.1.9. A complexidade é calculada com base: a) na criticidade da atividade; b) nos requisitos mentais e físicos para a execução; e c) nas responsabilidades inerentes a cada serviço, cujo objetivo consistiu em estabelecer diferenças quantificáveis que contribuíssem decisivamente para determinar a correta correlação e aplicação dos itens descritos e que evitassem a dispersão na ponderação das UST.

3.1.10. A criticidade da atividade trata da relação de continuidade dos serviços, considerando as exigências da atividade no que se refere a sua interdependência com as demais atividades setoriais de TIC e nas repercussões da sua execução na continuidade das atividades da SUDECO, conforme tabela abaixo:

| ESCALA | CRITICIDADE |
|--------|-------------|
| 1      | Mínima      |
| 2      | Baixa       |
| 3      | Média       |
| 4      | Alta        |
| 5      | Máxima      |

*Tabela 6 - Criticidade.*

3.1.11. Os requisitos mentais e físicos são aqueles compreendidos e aceitos como minimamente necessários à execução da atividade. Os requisitos físicos consideram a carga e a continuidade do dispêndio de energia requeridos no exercício das atividades, assim como a fadiga e o estresse por elas provocado. Já os requisitos mentais tratam das aptidões que a atividade exige e da qualificação necessária para desempenhar bem a atividade. Sendo analisada, para cada atividade, em uma escala de 1 a 5 os requisitos utilizados, conforme tabela abaixo:

| ESCALA |  | REQUISITOS |
|--------|--|------------|
| 1      |  | Mínima     |
| 2      |  | Baixa      |
| 3      |  | Média      |
| 4      |  | Alta       |
| 5      |  | Máxima     |

*Tabela 7 - Requisitos.*

3.1.12. A responsabilidade inerente à atividade leva em conta: o conteúdo circulante nesses procedimentos, tais como informações e dados confidenciais; o uso adequado de equipamentos mais sensíveis que contenham o risco de perda do conteúdo tratado; e a interdependência da atividade realizada. Sendo analisada, para cada atividade, uma escala de 1 a 5, conforme tabela abaixo:

| ESCALA |  | RESPONSABILIDADE |
|--------|--|------------------|
| 1      |  | Mínima           |
| 2      |  | Baixa            |
| 3      |  | Média            |
| 4      |  | Alta             |
| 5      |  | Máxima           |

*Tabela 8 - Responsabilidades.*

3.1.13. A complexidade, portanto, relacionada com os subitens deste Termo de Referência, foi definida de acordo com a fórmula abaixo:

$$\text{Complexidade} = \frac{\text{Criticidade} * 2 + \text{Recursos Mentais e Físicos} * 3 + \text{Responsabilidades} * 5}{25}$$

3.1.14. Sendo assim, a complexidade fica estabelecida em um grau que varia de 0 a 2.

3.1.15. A complexidade, portanto, relacionada com os itens deste Termo de Referência, foi definida na tabela abaixo:

| Áreas de TIC          | Item de Serviço | Serviços                         | Criticidade | Requisitos | Responsabilidades | Complexidade |
|-----------------------|-----------------|----------------------------------|-------------|------------|-------------------|--------------|
| INFRAESTRUTURA DE TIC | 1               | Service Desk                     | Baixa       | Baixa      | Baixa             | 0,80         |
|                       | 2               | Infraestrutura                   | Alta        | Alta       | Alta              | 1,60         |
|                       | 3               | Banco de Dados / Storage         | Máxima      | Máxima     | Máxima            | 2,00         |
|                       | 4               | Segurança de Rede                | Alta        | Alta       | Alta              | 1,80         |
|                       | 5               | Aplicações                       | Média       | Média      | Média             | 1,20         |
|                       | 6               | Gerenciamento do Ambiente de TIC | Máxima      | Máxima     | Máxima            | 2,00         |

*Tabela 9 – Serviços X Complexidade.*

3.1.16. Observou-se ainda, que diretamente proporcional ao nível de complexidade de cada atividade especificada e à sua criticidade, modifica-se também a especialização dos profissionais que cumprirão as tarefas que compõem a atividade demandada e, por consequência, o peso relativo desta UST. Os perfis dos profissionais estão dispostos no ANEXO II.

3.1.17. Para calcular a quantidade de UST atribuída a cada atividade foram analisados dois componentes que influenciam na execução do chamado técnico: o “tipo de atividade” e a “complexidade”.

3.1.18. Deve-se entender que a UST é uma medida, possuindo valor único sobre o qual a remuneração de cada serviço será calculada. Para cada serviço constante do CS/SUDECO, há uma quantificação de UST's referentes a ele, calculadas previamente e apresentadas no mesmo.

3.1.19. Assim posto, a UST é unidade de medida baseada no tipo de atividade, ajustada de acordo com a complexidade da área em questão.

3.1.20. Para o cálculo das quantidades de UST's definidas para cada serviço foi utilizada a seguinte fórmula, que possui como base teórica as definições apresentadas acima:

$$\text{UST} = (\text{Peso associado à atividade}) \times (\text{Complexidade da atividade})$$

3.1.21. O peso de cada tipo de atividade é descrito na Tabela 5, enquanto o cálculo de complexidade é apresentado no subitem 3.1.13, resultando nos valores da Tabela 9.

3.1.22. A CONTRATADA deverá apresentar em sua proposta comercial um valor único da UST para a execução dos serviços a serem contratados. O valor da UST será usado como base de cálculo para cada Solicitação de Atividade de TIC, com suas respectivas quantidades de UST's atribuídas.

3.1.23. O valor a ser pago pela execução de cada serviço é definido no Item 16, sendo determinado pela fórmula:

**Valor a ser pago:  $(\Sigma \text{UST's demandadas e aprovadas durante o mês relativas ao serviço}) \times \text{Valor unitário da UST}$**

3.1.24. Os requisitos disponibilizados neste Termo de Referência permitem à CONTRATADA a formação de seu preço com base na previsão dos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações.

3.1.25. A CONTRATADA deverá considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento aos serviços, tais como: despesas com pessoal (salários, férias, encargos sociais, benefícios, seleção, treinamento de pessoal, outras), licenças de uso de software caso necessário para execução dos serviços administrativos, emissão de ART para os projetos de engenharia, telefonia celular, uso de sistemas administrativos se necessário, deslocamentos excepcionais (diárias, passagens e outros) em função de substituições aos técnicos titulares por motivos de faltas (justificadas ou não), de modo a garantir os Indicadores de Desempenho e Níveis de Serviço definidos.

3.1.26. A utilização de um quadro estável e presencial de recursos profissionais qualificados e certificados para execução das demandas e atividades de suporte à infraestrutura será necessário e exigido, buscando assim não só a prestação dos serviços com a qualidade definida, como também a sua continuidade.

3.1.27. Para assegurar um resultado que atenda a expectativa de extrair desse processo o menor valor possível da UST e com isso atender ao Princípio da Economicidade e ao Princípio da Isonomia quando da apresentação das propostas comerciais, há exigência de que a empresa ofereça seu preço com base nos mesmos parâmetros quantitativos e qualitativos de pessoal razão pela qual, para fins de equalização da proposta, é apresentado o quantitativo mínimo de profissionais estimados para a execução dos serviços, conforme indicado na relação abaixo:

| Áreas de TIC          | Serviços                 | Perfil Profissional              | Quantidade |
|-----------------------|--------------------------|----------------------------------|------------|
|                       |                          |                                  | Mínima     |
| INFRAESTRUTURA DE TIC | Service Desk             | Técnico de Infraestrutura de TI  | 2          |
|                       | Infraestrutura           | Analista de Infraestrutura de TI | 2          |
|                       | Banco de Dados / Storage | Administração de Banco de Dados  | 1          |
|                       | Segurança de Rede        | Analista de Segurança de Rede    | 1          |
|                       | Aplicações               | Analista de Produção             | 1          |

*Tabela 10 – Serviços x Equipes (Quantidade mínima estimada).*

3.1.28. Os serviços previstos neste Termo de Referência deverão ser executados por profissionais com os perfis, detalhados no ANEXO III e a quantidade mínima estimada pela CONTRATADA conforme disposto na Tabela 10.

## 4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

4.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

4.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

4.4. A CONTRATADA deverá manter a equipe técnica necessária para execução do objeto contratado, distribuindo e alocando em escala suficiente para atender as demandas e obrigações, inclusive com previsão de plantonistas para os períodos eventualmente demandados.

4.5. Além das equipes técnicas e de supervisão, deverá ser mantido (01) um Preposto, com experiência comprovada, em Gestão de Projetos e ITIL® v3, incluindo suporte a infraestrutura de TIC, que atuará como contato entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, estando o mesmo disponível conforme especificado no subitem 12.26 alínea "h".

4.6. Deverá ser apresentado um quadro de recursos técnicos composto dos quantitativos a serem alocados para todas as atividades, distribuídos por complexidade e especialização e que contenha as remunerações mensais em quantidade que atenda o objeto do contrato.

4.7. Os recursos técnicos empregados e os certificados deverão ser comprovados em tempo, conforme cronograma em ANEXO VII e reapresentados quando solicitado.

4.8. Os recursos a serem alocados em horários diferenciados do horário de expediente para atividades demandadas deverão ser informados em planilhas separadas.

4.9. Os preços propostos deverão ser especificados em moeda nacional, sendo considerada vencedora a que apresentar MENOR PREÇO, para a quantidade total de Unidades de Serviços Técnicos – UST's e atender aos requisitos de habilitação e qualificação técnica do presente Termo de Referência.

## 5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

### 5.1.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica

5.1.1.1. A todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome e cargo do declarante, ficando facultado ao Pregoeiro empreender diligência com a finalidade de esclarecer dúvidas ou verificar a veracidade das informações, por meio de obtenção de cópias dos respectivos contratos e aditivos ou outros documentos idôneos.

5.1.1.2. 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.

5.1.1.3. 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.

5.1.1.4. Conforme previsto no art. 43 § 3º da Lei 8.666, os atestados de capacidade técnica apresentados poderão ser objeto de diligência, a critério da SUDECO, para verificação da autenticidade de seu conteúdo.

5.1.1.5. Encontrada divergência entre o especificado nos atestados e o apurado em eventual diligência, inclusive validação do contrato de prestação de serviços entre o emissor do atestado e a CONTRATANTE, além da desclassificação no processo licitatório, fica sujeito a CONTRATADA às penalidades previstas no item 19 deste Termo de Referência.

5.1.1.6. A CONTRATADA deverá demonstrar, portanto possuir capacitação técnica para prestar os serviços de manutenção e suporte ao ambiente computacional, de modo a aperfeiçoar o desempenho, a disponibilidade e configuração das soluções, executando os procedimentos em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado.

5.1.1.7. Os requisitos exigidos representam aproximadamente o ambiente da SUDECO a ser atendido pela contratação e visam garantir a capacidade da CONTRATADA em prestar a integralidade dos serviços, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei nº 8.666/93 e são justificáveis em razão da:

- a) Dimensão da rede da SUDECO;
- b) Complexidade dos sistemas e das arquiteturas envolvidas;
- c) Diversidade dos elementos que compõem o parque computacional;
- d) Quantidade de serviços a serem atendidos por este Contrato; e
- e) Diversidade de níveis de conhecimento dos usuários.

5.1.1.8. Apresentar atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove a execução dos serviços, objeto deste Termo de Referência, nas características, quantidades e prazos, abaixo relacionados:

5.1.1.9. No mínimo, ter prestado serviços de instalação, configuração, operação, administração, monitoramento, gerenciamento, integração e sustentação de ambiente de rede corporativa composto por pelo menos 200 (duzentos) usuários, 50 (cinquenta) servidores de rede e 250 (duzentas e cinquenta) estações de trabalho e notebooks, utilizando as melhores práticas dos frameworks ITIL®, PMBOK e/ou COBIT;

5.1.1.10. Serviços de suporte, monitoração e/ou operação de no mínimo 15 (quinze) switches de rede de distribuição implementados com 24 e/ou 48 portas;

5.1.1.11. Serviços de gerenciamento, suporte, monitoração e/ou operação a redes WLAN – (Wireless Local Area Network) de no mínimo 10 pontos de acesso;

5.1.1.12. Serviços de suporte, monitoração, operação e/ou publicação em servidores de aplicação, tais como: (Apache, PHP, IIS e etc);

5.1.1.13. Serviços de suporte, monitoração e/ou operação a ferramentas de mensageria, colaboração e correio eletrônico;

5.1.1.14. Serviços de suporte, monitoração e/ou operação em segurança da informação para solução de Firewall, IPS e IDS, sendo que o atestado a ser apresentado pode ser de solução proprietária ou open source de mesmo porte e complexidade.

5.1.1.15. Serviços de suporte, monitoração e/ou operação em backup/restore de dados (exemplo NetBackup) ou solução de mesmo porte e complexidade;

5.1.1.16. Serviços de suporte, monitoração e/ou operação em armazenamento de dados (storage) na plataforma Ecologic (Dell) sendo que o atestado a ser apresentado pode ser de solução de mesmo porte e complexidade ainda voltada para solução de Armazenamento.

5.1.1.17. Serviços de instalação, configuração, suporte, monitoração e/ou operação em ambiente de virtualização e consolidação de servidores de redes na plataforma: VMware ESX/ESXI;

5.1.1.18. Serviço de instalação, configuração, suporte, monitoração e/ou operação em ambiente de Banco de Dados no mínimo em 2 (duas) das seguintes plataformas:SQL Server, PostgreSQL e Oracle MySQL;

5.1.1.19. Serviços de instalação, configuração, suporte, monitoração e/ou operação em sistemas operacionais para no mínimo 50 (sessenta) servidores de redes nas plataformas Windows Server e Linux, operando em ambientes clusterizados e virtualizados;

5.1.1.20. Serviços de suporte e sustentação ao ambiente computacional de infraestrutura de TIC, incluindo redes e seus meios de comunicação, sistemas funcionais e processos de execução utilizando práticas de emissão de ordens de serviços com fixação de procedimentos e critérios de aceitação dos serviços prestados ou bens fornecidos, abrangendo métricas, indicadores e valores mínimos aceitáveis, com disponibilidade de ambiente de no mínimo 97%.

5.1.1.21. Possuir experiência profissional de no mínimo 1 (um) ano na área de Arquitetura de Soluções, ou papel equivalente, relacionados ao Provedor de Nuvem ou Plataforma de Nuvem no qual os serviços estiverem sendo executados (por exemplo, AWS Certified Solutions Architect, OpenStack Solution Architect, Azure Solutions Architect, VMWare Solution Architect, etc.);

5.1.1.22. Para fins de comprovação da qualificação técnica será admitido o somatório de atestados de capacidade técnica, ressaltando-se que para os itens que especificam quantidades os atestados devem possuir ao menos 6 meses de vigência concomitante.

## 5.2. Impacto Ambiental

5.2.1. Sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na contratação de serviços pela Administração Pública Federal, conforme Art. 6º da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 19 de janeiro de 2010, da SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, a Contratante exigirá que a empresa Contratada adote as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços:

5.2.1.1. Adotar medidas para evitar o desperdício de energia e água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003;

5.2.1.2. Dar a destinação correta a baterias, óleos e filtros descartados no processo de manutenção, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999;

5.2.1.3. Desenvolver ou adotar manuais de procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores, tais como sobre pilhas e baterias dispostas para descarte que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos, aos estabelecimentos que as comercializam ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias, para repasse aos fabricantes ou importadores;

5.2.1.4. Separar resíduos como papéis, plásticos, metais, vidros e orgânico para empresas de coleta apropriadas, respeitando as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;

5.2.1.5. Separar e acondicionar em recipientes adequados para destinação específica as a lâmpadas fluorescentes e frascos de aerossóis em geral, quando descartados;

5.2.1.6. Encaminhar os pneumáticos inservíveis abandonados ou dispostos inadequadamente, aos fabricantes para destinação final, ambientalmente adequada, tendo em vista que pneumáticos inservíveis abandonados ou dispostos inadequadamente constituem passivo ambiental, que resulta em sério risco ao meio ambiente e à saúde pública. Esta obrigação atende a Resolução CONAMA nº 258, de 26 de agosto de 1999;

5.2.1.7. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços;

5.2.1.8. Racionalizar o uso de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes;

5.2.1.9. Substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;

5.2.1.10. Capacitar periodicamente os empregados sobre boas práticas de redução de desperdícios/poluição;

5.2.1.11. Utilizar lavagem com água de reuso ou outras fontes, sempre que possível (água de chuva, poços cuja água seja certificada de não contaminação por metais pesados ou agentes bacteriológicos, minas e outros); e

5.2.1.12. Promover a reciclagem e destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades de limpeza, asseio e conservação.

5.2.2. A comprovação do disposto acima poderá ser feita mediante apresentação de declaração da empresa, assinalando que cumpre os critérios ambientais exigidos. A CONTRATANTE poderá realizar diligências para verificar a adequação quanto às exigências.

## 5.3. Dispositivos Legais:

5.3.1. Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 - estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa;

5.3.2. Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

5.3.3. Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 - dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.;

5.3.4. Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000 – regulamenta a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;

5.3.5. Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013 – regulamenta as contratações de serviços e a aquisição de bens, quando efetuadas pelo Sistema de Registro de Preços;

5.3.6. Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002;

5.3.7. Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005 - regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

5.3.8. Decreto nº 8.538, de 6 de outubro de 2015 - regulamenta o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para as microempresas, empresas de pequeno porte, agricultores familiares, produtores rurais pessoa física, microempreendedores individuais e sociedades cooperativas de consumo nas contratações públicas de bens, serviços e obras no âmbito da administração pública federal;

5.3.9. Instrução Normativa SG/MP nº 05, de 30 de maio de 2017;

5.3.10. Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 04, de 11 de setembro de 2014;

5.3.11. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 - regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

## 6. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO

6.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08:00 horas às 18:00 horas.

6.2. A vistoria deverá ocorrer com hora marcada, previamente agendada junto a Divisão de Tecnologia da Informação - DTI, por meio do telefone (61) 3251-8556.

6.3. 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.

6.3.1. Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

6.4. A não realização da vistoria, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

6.5. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

6.6. Todas as empresas licitantes deverão apresentar, na habilitação, a Declaração de Vistoria Técnica ao local de execução do objeto desta licitação. A declaração comprovará que o representante legal da empresa tomou conhecimento da infraestrutura e do escopo dos ambientes objetos desta licitação, bem como recebeu todas as informações necessárias à correta elaboração da proposta e execução dos serviços.

6.7. A licitante deverá apresentar TERMO DE VISTORIA, disponível no ANEXO VI, assinado pela DTI, declarando ter conhecimento do parque computacional instalado, seus aplicativos e sistemas, do local da realização dos serviços e das condições locais e ambientais para acomodação da equipe da CONTRATADA.

6.8. O procedimento de vistoria citado neste Termo de Referência, a critério do participante da licitação, será discricionário. Neste caso, será exigido o TERMO DE DECLARAÇÃO DE RENUNCIA DE VISTORIA TÉCNICA devidamente assinado, disponível no ANEXO VI.

## 7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

7.1.1. A execução dos serviços será iniciada conforme cronograma previsto no ANEXO VII.

7.1.2. O modelo de trabalho proposto é focado na demanda, retirada do CS/SUDECO, que define as atividades de TIC a serem executadas.

7.1.3. A SUDECO definirá os resultados esperados, os padrões de desempenho exigidos e os procedimentos e qualificações para execução das atividades de TIC, cabendo à CONTRATADA cumprir as atividades solicitadas dentro do esforço estimado.

7.1.4. As atividades serão solicitadas e registradas por meio do Sistema de Gestão de Serviços, a ser provido pela CONTRATANTE, onde a execução das atividades de TIC serão acompanhadas e avaliadas.

7.1.5. É vedada a execução de quaisquer atividades de TIC, previstas no objeto desta contratação, que não tenham sido solicitadas e registradas no Sistema de Gestão de Serviços, salvo autorização expressa da CONTRATANTE.

7.1.6. Todas as atividades de TIC devem ser devidamente documentadas, conforme critérios definidos pela CONTRATANTE.

7.1.7. A solicitação de atividade de TIC, para todos os efeitos, se equivale a uma OS – Ordem de Serviço.

7.1.8. Caso a CONTRATADA não consiga executar a solicitação de atividade de TIC, conforme a condição demandada, deverá comunicar ao Fiscal do contrato, por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impediram sua execução, cabendo ao Gestor e Fiscal acatar ou não a justificativa.

7.1.9. A execução de atividades que não possuam rotinas e processos estabelecidos formalmente deverá ocorrer mediante autorização prévia.

7.1.10. Deverá ser mantida estrita conformidade com as Políticas e Normas de Tecnologia e Segurança da Informação em vigor na SUDECO ou que vierem a ser estabelecidas no período de vigência contratual.

7.1.11. Todas as atividades de TIC devem ser devidamente documentadas, conforme critérios definidos pela CONTRATANTE.

7.1.12. A transferência de conhecimento das rotinas criadas, implantadas e modificadas deverá ser realizada constantemente por meio de documentação disponibilizada em repositório, e sempre que necessário, a critério da CONTRATANTE, a sua capacitação.

7.1.13. Os atendimentos devem ser realizados conforme Indicadores de Desempenho e Níveis de Serviço do ANEXO III.

7.1.14. As acomodações e a infraestrutura física (mesas, computadores e ramais), e lógica necessária, para o funcionamento, do Serviço Técnico Especializado de TIC serão de responsabilidade da CONTRATANTE.

7.2. Equipe técnica especializada:

7.2.1. A CONTRATADA terá prazo de 5 (cinco) dias, após a assinatura do contrato para apresentar os profissionais conforme cronograma estabelecido no ANEXO VII.

7.2.2. A CONTRATADA deverá manter a equipe técnica necessária para execução do objeto contratado, distribuindo e alocando em escala suficiente para atender as demandas e obrigações, inclusive com previsão de plantonistas para os períodos demandados.

7.2.3. Além das equipes técnicas e de supervisão, deverá ser mantido (01) um Preposto, com experiência comprovada, em Gestão de Projetos e ITIL® v3 ou superior, incluindo suporte a infraestrutura de TIC, que atuará como contato entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, estando o mesmo disponível conforme especificado subitem 11.26.

7.2.4. Cabe à CONTRATADA manter, atualizar e prover as capacitações necessárias ao seu corpo técnico, sem quaisquer ônus a SUDECO, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência no atendimento às demandas dos usuários, respeitando os requisitos mínimos constantes do ANEXO II.

7.2.5. Em nenhuma hipótese a quantidade de profissionais estimada deve ser entendida como o quantitativo definido pelo órgão para a execução dos serviços, uma vez que a forma de contratação não será de alocação de mão-de-obra. Essas quantidades não representam obrigação de contratação, mas sim subsídios para elaboração de proposta, devendo, quando da contratação, ser estruturada e dimensionada a equipe que prestará os serviços, de forma a atender a demanda, condições e Indicadores de Desempenho e Níveis de Serviço estabelecidos para execução dos serviços.

7.2.6. Sempre que houver alteração do quadro de pessoal alocado na prestação dos serviços ou quando solicitado, a CONTRATADA deverá encaminhar Carta de Apresentação contendo os dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos funcionários.

7.2.7. Nos casos onde a SUDECO solicitar a substituição de profissionais, esta deverá ocorrer num prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de solicitação.

7.2.8. Os serviços executados por profissionais que não atenderem aos requisitos estabelecidos no ANEXO III não serão aceitos, e consequentemente não serão pagos.

7.2.9. A SUDECO poderá exigir a disponibilidade permanente, presencial e em tempo integral, de uma quantidade mínima de profissionais, qualificados e certificados para o atendimento, compatível com o ajustado neste Termo de Referência.

7.2.10. Todos os colaboradores envolvidos na prestação dos serviços deverão cientificar-se das normas e demais compromissos estabelecidos junto à CONTRATANTE.

7.2.11. Qualquer alteração na forma de atendimento, ao longo do contrato, deverá ser autorizada pela CONTRATANTE.

### 7.3. Horário de atendimento do Serviço:

7.3.1. O Serviço Técnico Especializado em TIC da SUDECO será prestado ininterruptamente, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

7.3.2. Em situações de normalidade, as atividades de TIC devem ser prestadas presencialmente nas instalações da CONTRATANTE, no horário compreendido entre 7h e 19h de dias úteis, mas a critério da CONTRATANTE este serviço se necessário poderá ser realizado de forma remota. Para fins de contabilização dos prazos estabelecidos para início e conclusão das atividades ordinárias, deve-se considerar apenas o tempo contido neste período.

7.3.3. Excepcionalmente, quando a execução de alguma atividade de TIC, por qualquer motivo, não puder ser realizada no período das 7h às 19h de dias úteis, a CONTRATANTE pode solicitar/autorizar a execução desta atividade extraordinária fora do horário previsto no subitem anterior.

7.3.4. As atividades extraordinárias terão como prazo para início do atendimento da solicitação, a data e a hora apontadas pela CONTRATANTE no registro da solicitação.

7.3.5. As atividades extraordinárias terão os prazos estabelecidos para sua conclusão mantidos, sendo estes calculados a partir do início de sua execução, conforme solicitação da CONTRATANTE;

7.3.6. As atividades extraordinárias poderão ser executadas de forma remota (fora das instalações da CONTRATANTE), mediante autorização da CONTRATANTE.

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

7.3.8. Os recursos a serem alocados em horários diferenciados de plantão ou para execução de atividades eventualmente demandadas deverão ser informados em planilhas separadas.

7.3.8.1. Poderão ser considerados como períodos críticos, entre outros:

- a) Datas Comemorativas;
- b) Feriados Oficiais;
- c) Grandes Eventos;
- d) Horários de Picos; e
- e) Greves.

7.4. A CONTRATADA realizará o atendimento dos serviços na Sede da SUDECO, localizada em Brasília/DF, sendo preferencialmente realizado o atendimento presencial. Mediante solicitação da CONTRATADA, condicionada à permissão da CONTRATANTE, o atendimento poderá ser realizado remotamente.

7.5. A UST foi estabelecida com abrangência suficiente para abranger a totalidade das atribuições, atividades e tarefas a serem executadas pela empresa CONTRATADA, considerando todas as variáveis necessárias à adequada execução destas atividades e tarefas.

7.6. Em havendo mudança e/ou evolução das plataformas e/ou ferramentas do ambiente do órgão, quantitativo do parque e de servidores, de aumento das exigências técnicas de novas demandas, os quantitativos de consumo de UST's poderá ser redistribuído entre os itens de serviços, de acordo com as novas necessidades, desde que os quantitativos de consumo não ultrapassem o quantitativo global previsto.

7.7. O acréscimo de novas demandas e o seu respectivo valor de UST's só poderá ocorrer, desde que respeite os aditivos legais do contrato devendo surgir as justificativas para isto, quando da revisão semestral do mesmo.

7.8. Os dados históricos de execução dos serviços gerados com base neste Termo de Referência serão utilizados pela CONTRATANTE para revisões semestrais das demandas. Podendo a CONTRATANTE reavaliar o mesmo, mediante a comprovação clara do aumento ou diminuição da demanda registrada.

7.9. Durante todo o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá atender a todas as condições definidas neste Termo de Referência, estando sujeita às penalidades pelo não cumprimento dos Indicadores de Desempenho e Níveis de Serviço estabelecidos.

## 8.

## **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO**

8.1. A gestão do contrato seguirá a seguinte dinâmica:

### **8.1.1. Fase de Planejamento**

8.1.1.1. Caracterizada por ser uma das fases da contratação, onde a CONTRATADA entregará o Plano de Implantação, em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, que será submetido à análise e aprovação pela SUDECO.

8.1.1.2. O Plano de Implantação da prestação dos serviços deve conter:

- a) Escopo;
- b) Matriz de Responsabilidades;
- c) Cronograma de atividades com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma;
- d) Análise de Riscos;
- e) Plano de Contingência;
- f) Plano de Comunicação e Divulgação; e
- g) Critérios de aceitação.

8.1.1.3. No Plano de Implantação elaborado pela CONTRATADA também deverão constar, no mínimo, as etapas listadas abaixo:

- a) Plano de Capacitação para os técnicos da equipe da CONTRATADA sobre o cenário e ambiente de TIC da SUDECO;
- b) A modelagem dos macros processos da prestação do Serviço Técnico Especializado de TIC, com a identificação das etapas que são necessárias para a configuração da ferramenta de Gestão de Serviços utilizada na SUDECO. Esta configuração deve ser realizada somente em relação aos serviços contratados. Para a devida configuração, devem ser utilizados principalmente, os parâmetros estabelecidos no CS/SUDECO a ser disponibilizado pela CONTRATANTE;
- c) Disponibilização dos serviços em caráter experimental que deverá ser executada na Fase de Transição; e

d) Disponibilização dos serviços em caráter definitivo que deverá ser executada na Fase de Operação.

8.1.1.4. Após a aprovação da SUDECO, a CONTRATADA estará liberada para o início da Fase de Transição.

#### 8.1.2. Fase de Transição

8.1.2.1. Caracterizada por ser uma das fases, onde o atendimento realizado pela CONTRATADA deverá representar 100% dos serviços contratados.

8.1.2.2. O objetivo desta fase é dar oportunidade à CONTRATADA de realizar ajustes com vistas a assegurar o cumprimento dos Indicadores de Desempenho e Níveis de Serviço estabelecidos.

8.1.2.3. Execução do Plano de Capacitação para as equipes da CONTRATADA em relação ao ambiente de TIC da SUDECO; e

8.1.2.4. Após a aprovação da SUDECO, a CONTRATADA estará liberada para o início da Fase de Operação.

#### 8.1.3. Fase de Operação

8.1.3.1. Compreende a prestação dos serviços, nos moldes previstos, durante toda a vigência do contrato.

8.1.3.2. Durante esse período, a CONTRATADA deverá atender a todas as condições definidas neste Termo de Referência, estando sujeita, às glosas estabelecidas no ANEXO III pelo não cumprimento dos Indicadores de Desempenho e Níveis de Serviço estabelecidos.

8.1.3.3. Os dados históricos de execução dos serviços gerados, com base neste contrato, poderão vir a ser utilizados pela CONTRATANTE para revisões dos Indicadores de Desempenho e Níveis de Serviço, de maneira que seja mantido o equilíbrio contratual.

8.1.3.4. A CONTRATANTE disponibilizará os ramais necessários de seu PABX, com acesso externo, para o atendimento presencial do Serviço Técnico Especializado, que deverão ser utilizados com responsabilidade e dentro dos padrões aceitáveis e justificáveis pelas atividades técnicas, obedecendo às políticas da SUDECO.

#### 8.1.4. Acompanhamento do Contrato

8.1.4.1. O acompanhamento do contrato deverá ser registrado por meio de um Relatório Mensal de Serviços Técnicos, a ser analisado pelo Fiscal do Contrato.

8.1.4.2. O Relatório Mensal de Serviços Técnicos deverá conter, no mínimo:

- a) Estatísticas de atendimento;
- b) Lista dos artigos incluídos na Base de Conhecimento;
- c) Análise dos problemas, causas e diagnósticos;
- d) Atas das reuniões ocorridas entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA no período de referência;
- e) Proposições de melhorias, quando houver;
- f) Requisições de Mudanças realizadas, propostas e pendentes;
- g) Índices de desempenho atingidos, ameaçados e quebrados; e
- h) Índices de Níveis de Serviço atingidos, ameaçados e quebrados, no formato de gráfico de Monitoramento de Acordos de Níveis de Serviço – MANS.

- i) Durante o acompanhamento dos trabalhos deverão ser analisados e verificados:
- j) Os Indicadores de Desempenho e Níveis de Serviço e o cumprimento dos resultados esperados;

8.1.4.3. As atividades previstas nas solicitações de atividades de TIC;

8.1.4.4. A volumetria e a execução cabíveis às Requisições de Serviço;

8.1.4.5. A volumetria, execução e as autorizações cabíveis às Requisições de Mudanças;

- 8.1.4.6. Se os resultados esperados foram alcançados; e  
8.1.4.7. As glosas cabíveis em cada caso.

#### 8.1.5. Indicadores de Desempenho e Níveis de Serviço

8.1.5.1. A frequência de aferição e avaliação dos Indicadores de Desempenho e Níveis de Serviço será mensal, devendo a CONTRATANTE elaborar e manter o Relatório Mensal de Serviços Técnicos através do Sistema de Gestão de Serviços. Constarão desse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão Contratação de Serviço Técnico Especializado em TIC pelas partes na reunião inicial.

8.1.5.2. Caberá a CONTRATANTE indicar fiscal técnico e/ou gestor do contrato para analisar e verificar se os Indicadores de Desempenho e Níveis de Serviço contratados foram alcançados e propor as glosas estipuladas para cada caso.

8.1.5.3. Serão utilizados como critérios de aferição dos resultados os Indicadores de Níveis de Serviço que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade e escopo.

8.1.5.4. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e características dos serviços a serem contratados, para os quais serão estabelecidas metas, quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA. Esses indicadores serão expressos em unidade de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressem quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

8.1.5.5. Nos Indicadores de Níveis de Serviço estão definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; o nível mínimo aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo esperado.

8.1.5.6. Os Indicadores de Níveis de Serviço na execução dos serviços a serem prestados deverão atender o que está estipulado no ANEXO III.

8.1.5.7. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

8.1.5.8. A soma total das glosas aplicadas no nível de serviço não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) por item de serviço, ficando a CONTRATADA sujeita as demais sanções cabíveis por inexecução contratual.

8.2. Além dessas obrigações, fazer cumprir também as exigidas pela Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 04, de 11 de setembro de 2014.

### 9. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

9.1. A demanda do órgão tem como base as características apresentadas nos ANEXOS I, II, III, IV, VIII, IX.

### 10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

10.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

10.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

10.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

10.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

10.6. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

10.6.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

10.6.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA;

10.6.3. considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

10.7. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

10.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

10.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

10.10. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

10.11. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.

10.12. Além dessas obrigações, fazer cumprir também as exigidas pela Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 04, de 11 de setembro de 2014.

## 11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

11.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

11.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

11.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com a habilitação e qualificação exigida neste Termo de Referência;

11.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

11.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

11.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações

trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE;

11.8. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;

11.9. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento;

11.10. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

11.11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;

11.12. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;

11.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

11.14. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo;

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

11.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

11.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015;

11.18. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

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

11.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE;

11.21. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

11.22. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

11.22.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à CONTRATANTE distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

11.22.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da CONTRATANTE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

11.23. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

11.24. Comunicar à Coordenação de Licitações e Contratos do CONTRATANTE, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias úteis, quaisquer alterações havidas no contrato social, durante o prazo de vigência deste contrato, bem como apresentar os documentos comprobatórios da nova situação;

11.25. Na gestão da prestação dos serviços, indicar um responsável técnico, doravante denominado PREPOSTO, e um substituto, para o contrato celebrado.

11.26. Compete ao PREPOSTO assumir pessoal e diretamente a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços e será responsável por:

- a) Acompanhar a execução dos serviços;
- b) Assegurar que as políticas, normas e procedimentos sejam respeitados e acatados pelos profissionais da CONTRATADA;
- c) Alocar os profissionais necessários para o atendimento das solicitações das atividades de TIC tempestivamente, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos;
- d) Elaborar documentos e relatórios referentes ao andamento da execução das solicitações das atividades de TIC;
- e) Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados e apresentar relatórios mensais de frequência, descontando as faltas, licenças de qualquer natureza e os atrasos;
- f) Administrar qualquer assunto relativo aos profissionais alocados à execução dos serviços;
- g) Informar sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- h) Estar disponível, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer horário, inclusive em feriados e finais de semana;

11.27. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

11.28. Além dessas obrigações, fazer cumprir também as exigidas pela Portaria Interministerial MP/MC/MD n. 141 de 05 de maio de 2014 e pela Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 04, de 11 de setembro de 2014.

## **12. DA SUBCONTRATAÇÃO**

12.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

## **13. ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

13.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em 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. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

14.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.2. O representante da CONTRATANTE deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

14.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

14.4. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.5. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.6. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.7. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

14.8. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará os Indicadores de Desempenho e Níveis de Serviço, conforme modelo previsto no ANEXO III, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

14.9. A utilização do Relatório Mensal de Serviços Técnicos não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

14.10. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

14.11. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

14.12. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

14.13. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

14.14. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

14.15. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

14.16. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

- 14.16.1. Para fiscalização do contrato deverão ser formalmente designados: um Fiscal Administrativo, um Fiscal Técnico, um Fiscal Requisitante e um Gestor do Contrato, sempre que possível, nos termos estabelecidos pela Instrução Normativa Nº 04, de 11 de setembro de 2014, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento.

- 14.16.2. A execução do CONTRATO deverá ser acompanhada e fiscalizada em conformidade com os arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666/93, Instrução Normativa SG/MP nº 05/2017 e Instrução Normativa nº 04/2014.

- 14.16.3. Se a indicação dos fiscais e gestor apresentados no item 14.16.1 não for possível por fatores adversos, serão indicados um Fiscal Técnico e um Gestor do Contrato, de mesmas atribuições que Comissão de Fiscalização indicada no item 14.16.1.

14.16.4. A Comissão de Fiscalização deverá ser nomeada pela autoridade competente, que consolidará as indicações de fiscais indicados pela área demandante e pela área técnica.

14.16.5. Toda e qualquer intervenção ocorrerá somente após autorização do Fiscal.

14.16.6. O Fiscal anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.16.7. As decisões e providências que ultrapassarem a competência da Comissão de Fiscalização deverão ser encaminhadas à Gestão do Contrato, em tempo hábil, para adoção das medidas convenientes.

14.16.8. A execução dos serviços será autorizada estrita e unicamente pelo Fiscal do contrato, mediante emissão de Ordem de Serviço, aqui representada pelo chamado aberto por meio do Sistema de Gestão de Serviços.

14.16.9. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a Administração reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por prepostos designados, podendo para isso:

14.16.9.1. Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de empregado da contratada que estiver trajado inadequadamente ou sem crachá, que embaraçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente;

14.16.9.2. Solicitar à contratada a substituição de qualquer consumível ou equipamento cujo uso considere prejudicial à boa conservação de seus pertences, equipamentos ou instalações, ou ainda, que não atendam às necessidades.

14.16.10. A verificação da adequada prestação do serviço deverá ser realizada com base nos Indicadores de Desempenho e Níveis de Serviço definido neste Termo de Referência.

14.16.11. O prestador do serviço poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo órgão ou entidade, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

14.16.12. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos, quando for o caso:

14.16.12.1. os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;

14.16.12.2. os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas;

14.16.12.3. a qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;

14.16.12.4. a adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;

14.16.12.5. o cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; e

14.16.12.6. a satisfação do público usuário.

14.16.13. A Comissão Fiscalizadora ou o Fiscal do Contrato deverá aferir mensalmente, os Indicadores de Desempenho e Níveis de Serviço acordados, para ajustamento do valor a ser pago, conforme estabelecido no item 8.1.5 deste Termo de Referência.

14.17. Além dessas obrigações, fazer cumprir também as exigidas pela Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 04, de 11 de setembro de 2014.

## 15. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

15.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

15.2. No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

15.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

15.3.1. A CONTRATANTE realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

15.3.1.1. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato

15.3.1.2. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

15.3.1.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

15.3.2. No prazo de até 10 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

15.3.2.1. quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

15.3.2.2. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

a) Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

15.4. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

15.4.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

15.4.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

15.4.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Relatório Mensal de Serviços Técnicos, ou instrumento substituto.

15.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

15.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

## 16. DO PAGAMENTO

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

16.1.1. 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.

16.2. O pagamento mensal é calculado pela seguinte fórmula:

**Valor a ser pago: (Σ UST's demandas e aprovadas durante o mês) X Valor unitário da UST**

a) Sendo:

$$\begin{aligned} & \sum \text{UST's demandadas e aprovadas durante o mês} \\ & = \\ & (\sum \text{UST's do item de serviço 1 devidamente aprovadas} - \sum \text{glosas aplicadas do item de serviço 1}) \\ & \quad + \dots + \\ & (\sum \text{UST's do item de serviço n devidamente aprovadas} - \sum \text{glosas aplicadas do item de serviço n}) \end{aligned}$$

b) Onde:

**n varia de 1 a 6 (conforme o número de itens de serviços presentes no Termo de Referência)**

**e**

**$\sum \text{glosas aplicadas do item de serviço n} = \sum \text{glosas de todos os indicadores referentes a este item}$**

16.3. O valor a ser pago à CONTRATADA estará sujeito às variações estabelecidas no Relatório Mensal de Serviços Técnicos.

16.4. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço e da aferição do subitem 16.3, conforme este Termo de Referência.

16.5. 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 eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.5.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

16.6. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- 16.6.1. o prazo de validade;
- 16.6.2. a data da emissão;
- 16.6.3. os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;
- 16.6.4. o período de prestação dos serviços;
- 16.6.5. o valor a pagar; e
- 16.6.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

16.7. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrerestado 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.

16.8. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- 16.8.1. não produziu os resultados acordados;
- 16.8.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- 16.8.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

16.10. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF, ao CADIN e à Justiça do Trabalho para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital, cujos resultados serão impressos e juntados aos autos do processo de pagamento.

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

16.12. 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 com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

16.13. 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 de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

16.14. 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.

16.15. 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.

16.15.1. Será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE.

16.16. 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.

16.17. 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.

16.18. A quantidade de UST's que estão associadas aos serviços está estimada neste Termo de Referência e em seus anexos, bem como no CS/SUDECO.

16.19. O pagamento será creditado em favor da contratada, através de ordem bancária, gerada pelo SIAFI (Sistema integrado de Administração Financeira), contra qualquer entidade indicada na proposta, devendo para isto, ficar explicitado o nome do Banco, a agência e o número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito, o qual ocorrerá até o prazo estipulado para o pagamento, desde que atendidas as condições exigidas acima.

16.20. 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:

$$EM = I \times N \times VP$$

a) Na qual:

- i. EM = Encargos moratórios;
- ii. N = Número de dias entre a data prevista para pagamento e a do efetivo pagamento;
- iii. VP = Valor da parcela em atraso;
- iv. Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$\frac{i}{365} \quad I = \frac{6/100}{365} \quad I = 0,00016438$$

16.21. Se na data da liquidação da obrigação por parte da CONTRATANTE restar demonstrada qualquer irregularidade em relação aos documentos exigidos para pagamento, a contratada deverá apresentar, no prazo estabelecido pela CONTRATANTE, a sua regularização, sob pena de suspensão dos pagamentos devidos, reiniciando-se o prazo para pagamento somente após sanada a irregularidade, sendo que a CONTRATADA se obriga a comunicar tal situação à CONTRATANTE.

16.22. Além dessas obrigações, fazer cumprir também as exigidas pela Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 04, de 11 de setembro de 2014.

## REAJUSTE

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

17.1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custo de Tecnologia da Informação - ICTI, conforme determina a Portaria nº 424, de 7 de dezembro de 2017 da SEITC/MP, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

17.3. 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. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

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

17.5. 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.

17.6. 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.

17.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

## GARANTIA DA EXECUÇÃO

18.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

18.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

18.2.1. 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).

18.2.2. 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.

18.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

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

18.4.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

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

18.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

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

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

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

18.7. 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 Fazenda.

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

18.9. 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.

18.10. 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.

18.11. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

18.12. Será considerada extinta a garantia:

18.12.1. 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 circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

18.12.2. 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.

18.13. 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.

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

## 19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

19.1.1. inexequir total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

19.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;

19.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;

19.1.4. comportar-se de modo inidôneo; ou

19.1.5. cometer fraude fiscal.

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

19.2.1. **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

19.2.2. **Multa de:**

19.2.2.1. 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexequção total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

19.2.2.2. 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no ou de inexequção parcial da obrigação assumida;

19.2.2.3. 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexequção total da obrigação assumida;

19.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 11 e 12, abaixo; e

19.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

19.2.2.6. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

19.2.3. 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;

19.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos

19.2.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 19.1 deste Termo de Referência.

19.2.5. 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;

19.3. As sanções previstas nos subitens 19.2.1, 19.2.3, 19.2.4 e 19.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

19.4. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 11 e 12:

| GRAU | CORRESPONDÊNCIA                              |
|------|--|
| 01   | 0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 02   | 0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 03   | 0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 04   | 1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 05   | 3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato |

*Tabela 11 – Volume mensal estimado por UST.*

| ITEM | INFRAÇÃO  | GRAU |
|------|---|------|
| 01   | Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;             | 05   |
| 02   | Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento; | 04   |
| 03   | Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;                                   | 03   |
| 04   | Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;   | 02   |

05 Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;

03

**Para os itens a seguir, deixar de:**

06 Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia; 01

07 Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência; 02

08 Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia; 01

09 Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência; 03

10 Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato; 01

11 Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA. 01

*Tabela 12 – Volume mensal estimado por UST.*

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

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

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

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

19.6. 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.

19.7. 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.

19.7.1. 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.

19.8. 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.

19.9. 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.

19.10. 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.

19.11. 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.

19.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## 20. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

20.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

20.2. Além das exigências de habilitação prevista no edital, o fornecedor deverá atender:

20.2.1. Da aceitação da proposta:

20.2.1.1. A proposta deverá possuir, de forma expressa, as especificações do objeto, contendo o valor unitário da UST, bem como o valor global, contendo o CNPJ e razão social do proponente. Não deverá ter prazo inferior a 60 (sessenta) dias, conforme ANEXO X.

20.2.1.2. Serão aceitas exclusivamente as propostas com valor inferior ao estimado.

20.2.1.3. A proposta deverá observar os requisitos definidos nos subitens 2.6 e 3.1 deste Termo de Referência e seus Anexos.

20.2.1.4. Caso a proposta de menor preço apresente indício de inexequibilidade de acordo com os critérios acima descritos, será facultado à Licitante comprovar a exequibilidade de sua proposta. Após análise da comprovação oferecida, e permanecendo dúvidas quanto à exequibilidade da proposta, a SUDECO poderá promover diligência para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta, conforme previsto na Instrução Normativa MP nº 5 de 26 de maio de 2017.

20.2.1.5. Caso a Licitante não apresente a comprovação de exequibilidade, ou o resultado da diligência indique incapacidade de execução, a proposta correspondente será desclassificada do certame.

20.2.2. Da habilitação da licitante:

20.2.2.1. Deverá ser declarada vencedora a LICITANTE que atender aos critérios de habilitação e apresentar o menor valor de Unidade de Serviço Técnico - UST.

20.2.2.2. Atestado de Vistoria Técnica, devidamente preenchido e assinado por responsável da empresa e por representante da SUDECO ou Assinatura do Termo de Declaração de Renúncia da Vistoria Técnica expressa de que o licitante declinou do direito de realizar a vistoria e que conhece todas as condições para a execução do objeto contratado, não podendo alegar qualquer impedimento para a realização dos serviços;

20.2.3. Não poderão participar da licitação:

20.2.3.1. Empresas que estejam com o direito de licitar e de contratar suspensos com a União, e com a SUDECO, conforme o art. 7º da Lei 10.520/2002;

20.2.3.2. Empresas que tenham sido declaradas inidôneas por órgão da Administração Pública;

20.2.3.3. Empresas que se encontrem sob o regime falimentar;

20.2.3.4. Empresas estrangeiras que não funcionem no País;

20.2.3.5. Empresas consorciadas. Como não há serviços que se caracterizem como típicos de empresa com perfil técnico diferenciado, além do que disponível no mercado, não será permitida e necessária a participação de licitantes consorciadas no certame.

20.2.3.6. Sociedades cooperativas, uma vez que não são compatíveis com o objeto da contratação.

20.2.4. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e à proposta sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas.

20.2.5. Os documentos necessários à habilitação poderão ser apresentados em original, ou em cópia autenticada em Cartório competente, ou publicação em órgão da imprensa oficial ou em cópias simples, desde que acompanhadas dos originais para conferência pelo Pregoeiro ou membros da Equipe de Apoio.

20.2.6. Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento”, em substituição aos documentos requeridos no presente Termo de Referência e seus anexos.

20.2.7. Serão inabilitadas as empresas que não atenderem às exigências de habilitação contidas neste Termo de Referência e seus anexos.

20.3. Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

20.4. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

20.4.1. Além das qualificações previstas no edital, o fornecedor deverá cumprir também as qualificações previstas no item 5.1.1;

20.5. O critério de julgamento da proposta é o menor preço.

20.6. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

## 21. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

21.1. O custo estimado da contratação é o previsto no valor global máximo

21.2. O valor estimado anual para a contratação do Serviço Técnico Especializado em TIC é de R\$ 993.000,00 (novecentos e noventa e três mil reais).

| DESCRIPÇÃO DO SERVIÇO                | QUANTIDADE (Estimativa<br>UST Anual) | VALORES ESTIMADOS (R\$) |                |
|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|----------------|
|                                      |                                      | UNITÁRIO                | ANUAL TOTAL    |
| Serviço Técnico Especializado de TIC | 30.000 UST's                         | R\$ 33,10               | R\$ 993.000,00 |

*Tabela 13 – Valores estimados para UST anual.*

21.3. O Valor foi obtido a partir de contratações realizadas pela Administração Pública Federal, com as mesmas características da aquisição, à partir da utilização do Painel de Preços disponível no endereço eletrônico <http://paineledeprecos.planejamento.gov.br>.

## 22. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

22.1. A despesa com a execução da referida contratação ocorrerá a conta dos recursos consignados na Lei Orçamentária Anual de 2019, obedecendo a seguinte classificação orçamentária:

22.1.1. **Programa de Trabalho:** 04.122.2111.2000.0050 - Programa de Gestão e Manutenção do Ministério do Desenvolvimento Regional / Administração da Unidade - Na Região Centro-Oeste;

22.1.2. **Fonte de Recursos:** 0100 – Recursos do Tesouro - Exercício Corrente - Recursos Ordinários;

22.1.3. **Base Legal:** art. 73 e § 1º do art. 80 do Decreto-Lei 200/67; inciso III do § 2º e § 9º do art. 7º e arts. 14, 39 e 55 da Lei 8.666/93; arts. 15 e 16 da LC 101/00; e incisos I e II do art. 167 da CRFB/88;

22.1.4. **Natureza da Despesa:**

**33.90.40.11 - SUPORTE DE INFRAESTRUTURA DE TIC** **R\$ 993.000,00**

22.13. Nos exercícios subsequentes as despesas da mesma natureza ocorreram a conta de dotações orçamentárias que lhe forem destinadas, indicando-se, no início de cada exercício por meio de termo de apostilamento, o crédito e o empenho para sua cobertura.

## 23. CIÊNCIA

**Integrante  
Requisitante**

**Higo Maiquel Caldas Cavalcante**  
Mat.: 1272497

**Integrante  
Técnico**

**Leila Raquel Santana Almeida**  
Mat.: 2067265

**Integrante  
Administrativo**

**Fernanda Oliveira Sousa**  
Mat.: 1649566

De acordo com o Termo de Referência, encaminha-se à Coordenação-Geral de Suporte Logístico e Tecnologia da Informação.

**Higo Maiquel Caldas Cavalcante**

Chefe de Divisão de Tecnologia da Informação

Por estás de acordo com as necessidades do órgão previstas no PDTIC, aprovo o Termo de Referência, proceda-se a contratação.

**Hugo Ataídes Gomes**

Coordenador Geral de Suporte Logístico e Tecnologia da Informação Substituto

**ANEXOS**

**ANEXO I - ÁREAS E SERVIÇOS**

**Áreas de TIC**

**Serviços**

**Definição**

**INFRAESTRUTURA DE TIC**

É o serviço responsável pelas atividades de instalação, configuração, substituição e manutenção das Estações de Trabalho – Hardware e seus periféricos.

**Service Desk**

É o serviço responsável pelas atividades de instalação, reinstalação, desinstalação, configuração, atualização, imagem e auxílio ao usuário sobre as Estações de Trabalho – SO/Software.

**Infraestrutura**

É o serviço responsável pelas atividades de preparação, acompanhamento, configuração, e manutenção dos sistemas de videoconferência e VoIP.

É o serviço responsável pelas atividades de Implantação, Manutenção e Configuração dos Ativos de rede, Servidores, Virtualização, Clusterização, Sistemas Operacionais, cabeamento de rede e serviços tais como Resolução de Nomes, Configuração Dinâmica de Endereços, Diretório de Autenticação e Assessoria Técnica da Infraestrutura de TIC.

É o serviço responsável pelas atividades de implantação, configuração, manutenção e assessoria técnica dos serviços de Correio Eletrônico, VoIP, Web Proxy, Mensagens Instantâneas, Armazenamento de Arquivos, Transferências de Arquivos, Arquivos Web.

**Banco de Dados / Storage**

É o serviço responsável pelas atividades de alteração, configuração, inclusão, exclusão, assessoria técnica e análise da administração de ambiente, administração de usuários, erros, performance e backup dos Bancos de Dados.

**Segurança de Rede**

É o serviço responsável pelas atividades de implantação, configuração, manutenção, e assessoria técnica de Segurança Regional de Rede tais como: Firewall e VPN. E também, as atividades relacionadas à cópia de segurança (backup) de arquivos.

**Aplicações**

É o serviço responsável pelas atividades de implantação, configuração, manutenção, atualização e assessoria dos Ambientes de Desenvolvimento, Teste, Homologação e Produção.

**Gerenciamento do Ambiente de TIC**

É o serviço responsável pelas atividades de mudança no ambiente de TIC, tais como: estudo de impacto, plano de execução, acompanhamento, documentação e assessoria técnica.

*Tabela 14 – Áreas e Serviços.*

**ANEXO II - PERFIS PROFISSIONAIS****Item de Serviço****Serviços****Perfis Profissionais**

Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir:

- Curso superior em andamento em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação;
- Certificação ITIL Foundation v3 ou superior;

Ao menos um dos profissionais deve possuir:

- Certificação Installing and Configuring Windows 10 (70-698) ou o seu sucessor.

**1 Service Desk****2 Infraestrutura**

Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir:

- Curso superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação;
- Experiência mínima comprovada de 4 (quatro) anos em atividades relativas à Tecnologia da Informação;
- Certificação ITIL Foundation V3 ou superior;
- Certificação ISO 27002 ou superior;

A CONTRATADA deverá designar à operação do contrato, e desde que haja ordem de serviço rotineira relacionada, profissionais que atendam, em conjunto, as certificações mencionadas abaixo ou que possuam versões superiores ou similares:

- CompTIA Network+ , CCNA Routing & Switching ou equivalente;
  - VMware Certified Professional 6;
  - CompTIA Cloud Essentials e Cloud+
  - |   |       |          |
|---|-------|----------|
| MCSA:                                   | Cloud | Platform |
| Microsoft Certified Solutions Associate |       |          |
| • MCSA Windows Server 2016              |       |          |

A CONTRATADA deverá garantir no momento da execução, e desde que haja ordem de serviço rotineira relacionada, profissionais que atendam as experiências abaixo durante toda a vigência da ordem de serviço:

## Backup:

- Experiência mínima comprovada de 2 (dois) anos em administração de soluções de backup. (preferencialmente em ambiente NetBackup).

## Redes:

- Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de redes com protocolos de segurança e prevenção contra loops (por exemplo, 802.1X, 802.1D).

## Sistemas Operacionais:

- Experiência mínima comprovada de 4 (quatro) anos em administração de sistemas operacionais.

## Sistemas Web:

- Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de servidores de aplicações web (por exemplo, JBoss, Apache, IIS).

Telefonja:

- Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de soluções de telefonia VoIP (preferencialmente em ambiente Avaya ou similar).

## Virtualização:

- Experiência mínima comprovada de 4 (quatro) anos em administração de ambiente virtualizado com soluções VMWare.

## Cloud Computer

- Experiência mínima comprovada de 2 (anos) em implementação, manutenção e monitoramento de soluções no Microsoft Azure, incluindo os principais serviços relacionados à computação, virtualização, armazenamento, rede e segurança.

- Curso superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação;
  - Experiência mínima comprovada de 4 (quatro) anos em atividades relativas à Tecnologia da Informação;

A CONTRATADA deverá designar à operação do contrato, e desde que haja ordem de serviço rotineira relacionada, profissionais que atendam, em conjunto, as certificações mencionadas abaixo ou que possuam versões superiores:

- MCSA: Administração de SQL 2016 Database **E**
- PostgreSQL Associate (EnterpriseDB) **OU**
- MySQL 5.7 Database Administrator 1Z0-888.

A CONTRATADA deverá garantir no momento da execução, e desde que haja ordem de serviço rotineira relacionada, profissionais que atendam as experiências abaixo durante toda a vigência da ordem de serviço:

Banco de dados:

- Experiência mínima comprovada de 4 (quatro) anos em administração de SGBDs (por exemplo, PostgreSQL, MySQL, SQL Server 2012 ou superior)

Storage:

- Experiência mínima comprovada de 2 (dois) anos nas atividades de sustentação, administração e suporte a áreas de armazenamento de rede em Storage Dell, incluindo ainda sua integração com todas as plataformas de sistemas operacionais disponíveis. E no mínimo de 2 (dois) anos nas atividades sustentação, administração e suporte ao backup/restore de dados na plataforma Netbackup. Na implementação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup.

#### 4 Segurança de Rede

Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir:

- Curso superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação;
- Experiência mínima comprovada de 4 (quatro) anos em atividades relativas à Tecnologia da Informação;
- Certificação ITIL Foundation V3 ou superior;
- Certificação ISO 27002 ou superior;

A CONTRATADA deverá designar à operação do contrato, e desde que haja ordem de serviço rotineira relacionada, profissionais que atendam, em conjunto, as certificações mencionadas abaixo ou que possuam versões superiores:

- Check Point Certified Security Administrator (CCSA) **E**
- CISSP – Certified Information Systems Security Professional; **OU**
- CompTIA Security+.

Segurança da Informação:

- Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de firewall (preferencialmente CheckPoint);
- Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de filtro de conteúdo (preferencialmente

Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir:

**5 Aplicações**

- Curso superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação;
- Experiência mínima de 2 (dois) anos, em atividades de levantamento, análise, codificação, documentação, implementação, implantação e manutenção de sistemas de informação e rotinas operacionais relacionadas a ambientes de desenvolvimento, homologação e produção de sistemas corporativos, incluindo a execução de procedimentos operacionais necessários a manutenção de sistemas suportados pelas plataformas de Web Service e seus servidores de aplicações, suportados pelos produtos Apache ou Tomcat e IIS, plataformas responsáveis pelas principais e mais críticas aplicações corporativas do órgão.
- SJCP – Sun Certified Java Programmer 1.5 OU
- OCP Java SE5 / SE6 OU superior; E
- Curso de instalação, configuração e administração ou assunto correlatos em Servidor Apache, Tomcat ou IIS de no mínimo 40h (quarenta horas).

Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir:

**6 Gerenciamento do Ambiente de TIC**

- Curso superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação;
- Experiência mínima de 2 (dois) anos, em atividades de levantamento, análise, codificação, documentação, implementação, implantação e manutenção de sistemas de informação e rotinas operacionais relacionadas a ambientes de desenvolvimento, homologação e produção de sistemas corporativos, incluindo a execução de procedimentos operacionais necessários a manutenção de sistemas suportados pelas plataformas de Web Service e seus servidores de aplicações, suportados pelos produtos Apache, IIS ou Tomcat, plataformas responsáveis pelas principais e mais críticas aplicações corporativas do órgão.

A CONTRATADA deverá designar à operação do contrato, e desde que haja ordem de serviço rotineira relacionada, profissionais que atendam, em conjunto, as certificações mencionadas abaixo ou que possuam versões superiores:

- ITIL Foundation Certified –v3 E SJCP – Sun Certified Java Programmer 1.5 OU OCP Java SE5 / SE6 ou superior.

*Tabela 15 – Serviços X Perfis Profissionais.*

**ANEXO III - INDICADORES DE DESEMPENHO E NÍVEIS DE SERVIÇO**

| Nº | Indicador | Descrição | Instrumento | Formula de Calculo | Meta | Glosa |
|----|-----------|-----------|-------------|--------------------|------|-------|
|----|-----------|-----------|-------------|--------------------|------|-------|

## INDICADORES GLOBAIS

|   |   |  |                               |   |   |
|---|---|--|-------------------------------|---|---|
|   | A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em um tempo máximo de 15 minutos de no mínimo 90% dos chamados abertos. |  |                               |   |   |
| 1 | Prazo para início do atendimento  | Início do Atendimento: é contabilizado a partir do recebimento da solicitação pela área do serviço técnico especializado, sendo a contagem de tempo realizada em horas úteis, podendo sofrer suspensão em casos específicos onde a conclusão do atendimento não dependa da CONTRATADA; | Sistema de Gestão de Serviços | (Total de chamados iniciados em até 15 minutos / Total de chamados) x 100   | 90%<br>1% (um por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $<90\%$ ; 2% (dois por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $<75\%$ ; 4% (quatro por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar $<60\%$ ; |
| 2 | Índice de chamados resolvidos dentro do prazo estabelecido  | A CONTRATADA deverá resolver 90% dos chamados dentro do prazo estabelecido no CS/SUDECO – Catálogo de Serviços.  | Sistema de Gestão de Serviços | (Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados abertos) x 100                                    | 90%<br>1% (um por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $<70\%$ ; 2% (dois por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar $\geq 50\%$ e $<60\%$ ; 4% (quatro por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar $<50\%$ ; |
| 3 | Índice de Chamados Reabertos  | Caso o chamado seja encerrado pela CONTRATADA sem anuência da área demandante ou sem que o(s) problema(s) tenha(m) sido de fato resolvido(s), será reaberto e os prazos serão contados em continuidade ao expresso   | Sistema de Gestão de Serviços | (Total de chamados aprovados no mês) - (total de chamados reabertos mês) / Total de chamados aprovados no mês x 100 | 90%<br>1% (um por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $<90\%$ ; 2% (dois por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $<75\%$ ; 4% (quatro por cento) do valor mensal referente ao item de   |

inicialmente na abertura original da solicitação da atividade de TIC, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

serviço, se o indicador ficar <60%

A CONTRATADA deverá obter índice mínimo de satisfação “bom” ou “ótimo” no percentual de 70% após 90 (noventa) dias de execução contratual.

1% (um por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se não atingir a meta estabelecida

para “bom” ou “ótimo” ficando o indicador entre >=60% e <70%; ; 2% (dois por cento) do valor mensal referente ao item de serviço

referente ao item de serviço, se não atingir a meta estabelecida para “bom” ou “ótimo” ficando o indicador entre <60%; 4% (quatro por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se superar o

valor de 40% estabelecido para o “péssimo” ou “ruim” para os atendimentos realizados;

Além disso, a CONTRATADA não poderá obter um índice de satisfação “péssimo” ou “ruim” em mais de 40% dos casos. A pesquisa de Satisfação é realizada ao fechar o chamado. Os índices de satisfação definidos são: Péssimo, Ruim, Regular, Bom e Ótimo.

Total de chamados com satisfação “bom” ou “ótimo” / Total de chamados com pesquisa de satisfação respondida) x 100; E (Total de chamados com satisfação “péssimo” ou “ruim” / Total de chamados com pesquisa de satisfação respondida) x 100

**70%  
(bom ou  
ótimo)**

**Índice de Satisfação  
dos Solicitantes de Atividades  
de TIC**

- Ferramenta de Monitoramento para os Serviços OU outra ferramenta homologada pela SUDECO

HTP – Horas Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias; HMP – Horas de Manutenção Preventivas (\*); HIP – Horas Indisponíveis no Mês; HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros. \* – São períodos de manutenção programada autorizada pela SUDECO.

- 1% (um por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar até 1% abaixo da meta. - 2% (dois por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar até 2,5% abaixo da meta. - 4% (quatro por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar entre 2,5% e 5% abaixo da meta. - 8% (oito por cento) do valor mensal do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador

5 Índice de disponibilidade de serviços críticos (lista faz parte deste anexo) Uma disponibilidade de 99%, por exemplo, significa que o serviço poderá ficar indisponível por no máximo 7,2 horas no mês de referência. - Após a Fase de Transição e antes de 180 dias de execução contratual: 98%; - Após e igual a 180 dias de execução contratual: 99%; Caso haja prorrogação da vigência contratual,

*Tabela 16 – Indicadores de Desempenho e Níveis de Serviço.*

## 1. LISTA DE SERVIÇOS CRÍTICOS

1.1 A seguir é apresentada lista exemplificativa – mas não exaustiva – de serviços críticos a serem monitorados que farão parte dos Indicadores de Desempenho e Níveis de Serviço. Outros serviços poderão ser agregados a esta lista, cabendo à CONTRATANTE disponibilizar as ferramentas para extração automática da disponibilidade destes serviços, ou então a CONTRATADA manterá registros que viabilizarão a extração manual da disponibilidade destes serviços:

- 1.1.1 Base de Autenticação de Usuários (tive Directory e LDAP);
- 1.1.2 Banco de Dados;
- 1.1.3 Serviço de Mensageria e Correio eletrônico;
- 1.1.4 Serviço de DHCP;
- 1.1.5 Serviço de DNS;
- 1.1.6 Servidor de Arquivos;
- 1.1.7 Armazenamento de dados (Storage);
- 1.1.8 Serviço de Backup e Restore;
- 1.1.9 Sistemas de negócios críticos da SUDECO (servidores de Aplicação);
- 1.1.10 Filtro de conteúdo Web;
- 1.1.11 Portais Web (intranet e internet);
- 1.1.12 Serviço de redes de comunicação;
- 1.1.13 Ferramenta de Base de Conhecimento;
- 1.1.14 Sistema de Gestão de Chamados;
- 1.1.15 Ferramenta de Monitoração;
- 1.1.16 Ambiente de Virtualização;
- 1.1.17 Redes de Dados Corporativo;
- 1.1.18 Links de Conectividade (Internet, Intranet e Infovia).
- 1.1.19 Segurança de Redes

1.2 Novos serviços críticos: Para inclusão de novos serviços críticos no acordo deverá a CONTRATANTE conceder um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

## ANEXO IV - VOLUME ESTIMADO E PREVISTO DE CHAMADOS / UST

| Áreas de TIC              | Item de Serviço | Serviços                         | Quantidade de UST's Mensal | Quantidade de Chamados Mensal |
|---------------------------|-----------------|----------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| INFRAESTRUTURA DE TIC     | 1               | Service Desk                     | 558                        | 1.649                         |
|                           | 2               | Infraestrutura                   | 1.102                      | 1.063                         |
|                           | 3               | Banco de Dados / Storage         | 310                        | 190                           |
|                           | 4               | Segurança de Rede                | 108                        | 241                           |
|                           | 5               | Aplicações                       | 240                        | 51                            |
|                           | 6               | Gerenciamento do Ambiente de TIC | 100                        | 30                            |
| <b>Valor Total Mensal</b> |                 |                                  | <b>2.418</b>               | <b>3.224</b>                  |

*Tabela 17 – Valor estimado de UST's e Chamados mensais.*

| Áreas de TIC | Item de Serviço | Serviços | Quantidade de UST's Anual | Quantidade de Chamados Anual |
|--------------|-----------------|----------|---------------------------|------------------------------|
|--------------|-----------------|----------|---------------------------|------------------------------|

|                              |   |                                  |               |               |
|------------------------------|---|----------------------------------|---------------|---------------|
| <b>INFRAESTRUTURA DE TIC</b> | 1 | Service Desk                     | 6.696         | 19.788        |
|                              | 2 | Infraestrutura                   | 13.224        | 12.756        |
|                              | 3 | Banco de Dados / Storage         | 3.720         | 2.280         |
|                              | 4 | Segurança de Rede                | 1.296         | 2.892         |
|                              | 5 | Aplicações                       | 2.880         | 612           |
|                              | 6 | Gerenciamento do Ambiente de TIC | 1.200         | 360           |
|                              |   | <b>Valor Total Anual</b>         | <b>29.016</b> | <b>38.688</b> |

*Tabela 18 – Valor estimado de UST's e Chamados anuais.*

## **ANEXO V - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E TERMO DE CIÊNCIA**

### **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**

O *NOME DO ÓRGÃO*, sediado em *ENDEREÇO*, CNPJ nº *CNPJ*, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a *NOME DA EMPRESA*, sediada em *ENDEREÇO*, CNPJ nº *CNPJ*, doravante denominada CONTRATADA;

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

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

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

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

#### **Cláusula Primeira – DO OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

#### **Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

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

**INFORMAÇÃO:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

**INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

**CONTRATO PRINCIPAL:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

#### **Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA**

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir,

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

## **Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO**

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

**I** – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

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

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

## **Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

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

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

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

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

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

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

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

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou 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, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

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

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não 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**

A CONTRATANTE elege o foro da , onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

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

#### **DE ACORDO:**

##### **CONTRATANTE**

Nome  
Matrícula:  
**Testemunha 1**  
Nome  
Matrícula:

##### **CONTRATADA**

Nome  
Matrícula:  
**Testemunha 2**  
Nome  
Matrícula:

### **TERMO DE CIÊNCIA**

**Contrato N°:**

**Objeto:**

**Contratante:**

**Gestor do  
Contrato:**

**Contratada:**

**Preposto da  
Contratada:**

**Mat.:**

**CNPJ:**

**CPF:**

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes na Contratante.

### **CIÊNCIA**

**CONTRATADA – Funcionários**

---

Nome  
Mat.:

---

Nome  
Mat.:

## ANEXO VI - TERMO DE VISTORIA E TERMO DE DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA DE VISTORIA TÉCNICA

Declaro, para fins de participação na licitação em epígrafe, que vistoriei minuciosamente o ambiente tecnológico da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste em Brasília - DF e que tomei conhecimento de todas as informações necessárias à execução do contrato e afirmo estar ciente da complexidade dos serviços, bem como dos termos e condições descritos no respectivo edital e seus anexos.

Declaro que todas as dúvidas que porventura foram por mim questionadas foram respondidas pela equipe técnica da SUDECO e que marquei de próprio punho os itens abaixo.

Vistoriei o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços, e os recursos materiais disponibilizados para a equipe contratada.

Conheci os modelos e quantidades de equipamentos hardwares e periféricos objeto dos serviços.

Tomei conhecimento dos principais softwares, aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização nos computadores servidores e estações de trabalho.

Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, recomendações e normatizações da Organização.

Vistoriei o ambiente de monitoramento e ferramentas de software para acompanhamento de disponibilidade e desempenho dos recursos de infraestrutura.

Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados.

Brasília, \_\_\_\_ / \_\_\_\_ /2019.

---

Nome e assinatura do Representante Técnico da Empresa

---

Nome e assinatura do Representante Técnico da SUDECO

## TERMO DE DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA DE VISTORIA TÉCNICA

**DECLARAMOS**, para fins de participação no processo licitatório referente ao Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_\_ da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste, que a licitante representada tecnicamente e legalmente pelo \_\_\_\_\_ (nome \_\_\_\_\_ completo)

inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, instalada no endereço \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_,

renúncia a visita técnica e assume os riscos em formar sua proposta sem conhecer o local onde será realizado o serviço (objeto dessa licitação) e que conhece todas as condições para a execução do objeto contratado, não podendo alegar qualquer impedimento para a realização dos serviços.

## DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA

Concordamos com os termos da declaração acima, dando-nos por satisfeitos com as informações obtidas e plenamente capacitados a elaborar nossa proposta para a licitação.

Brasília, \_\_\_\_ / \_\_\_\_ /2019.

---

Nome e assinatura do Representante Técnico da Empresa

## ANEXO VII - CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

### PRAZOS

(Dias úteis)

### AÇÃO

### RESPONSÁVEL

|             |  |                            |
|-------------|--|----------------------------|
| <b>D</b>    | <b>Assinatura do contrato</b><br>O contrato deverá ser assinado e posteriormente publicado em meios oficiais   | <b>SUDECO / CONTRATADA</b> |
| <b>D+5</b>  | <b>Reunião Oficial</b><br>Será realizada com a presença dos servidores da SUDECO envolvidos na contratação, do representante legal e do Preposto da empresa CONTRATADA.<br><br>A CONTRATADA deverá entregar devidamente assinado, o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e o Termo de Ciência contidos no ANEXO V.<br><br>Será feito o alinhamento das expectativas contratuais, esclarecidas as questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do Contrato.<br><br>Os ajustes serão formalizados em ata, com assinatura dos participantes. | <b>SUDECO / CONTRATADA</b> |
| <b>D+5</b>  | <b>Apresentação da documentação técnica</b><br>A CONTRATADA efetuará a entrega dos Currículos contendo a documentação comprobatória em conformidade com os requisitos de qualificação exigidos, para a análise e aprovação pela CONTRATANTE  |                            |
| <b>D+5</b>  | <b>Fase de Planejamento</b><br><br>A CONTRATADA deverá apresentar o Plano de Implantação, contendo as seguintes etapas: <ul style="list-style-type: none"><li>- Fase de Planejamento;</li><li>- Fase de Transição;</li><li>- Fase de Operação.</li></ul>   | <b>SUDECO / CONTRATADA</b> |
| <b>D+10</b> | <b>Homologação do Plano de Implantação</b>   | <b>SUDECO</b>              |
| <b>D+10</b> | <b>Fase de Transição</b>   | <b>SUDECO / CONTRATADA</b> |
| <b>D+40</b> | <b>Homologação da Fase de Transição</b>  | <b>SUDECO</b>              |

Tabela 19 – Cronograma de Atividade.

## ANEXO VIII - AMBIENTE TECNOLÓGICO

## 1. PRINCÍPIOS

## 1.1 Descrição

- 1.1.1 A plataforma de hardware e software do ambiente computacional implantado e a metodologia para administração adotada visam atender, prioritariamente, os seguintes princípios:
- 1.1.2 Escalabilidade, possibilitando o crescimento modular;
- 1.1.3 Capacidade, viabilizando o gerenciamento de grandes volumes de dados e tabelas;
- 1.1.4 Conectividade, permitindo o acesso aos dados por usuários internos e externos a SUDECO, a partir de protocolos de rede múltiplos;
- 1.1.5 Desempenho, garantindo o acesso simultâneo de número expressivo de usuários da SUDECO e de instalações externas, governamentais ou não;
- 1.1.6 Disponibilidade, dotando o ambiente corporativo de um nível aceitável de tolerância a falhas;
- 1.1.7 Continuidade, normatizando e divulgando as áreas responsáveis os procedimentos e processos de execução dos serviços, mediante documentação organizada e padronizada dos processos de execução dos serviços;
- 1.1.8 Controle, efetuando registros de todos os problemas, alterações e implementações realizadas no ambiente computacional;
- 1.1.9 Segurança, prevendo mecanismos de controle de acesso às informações e ferramentas que garantam a integridade, confidencialidade e confiabilidade dos dados;
- 1.1.10 Governança, adequando todos os procedimentos, processos, documentações e execução de serviços em plena compatibilidade com as melhores práticas utilizadas pelo mercado ou com os modelos adotados pela SUDECO.
- 1.1.11 Proatividade, executando os procedimentos e manutenções proativas de forma a proporcionar mais estabilidade dos recursos disponibilizados.
- 1.1.12 Eficiência, apresentando e aplicando a solução necessária para o problema detectado no menor prazo possível.
- 1.1.13 Eficácia, aplicando e implementando recursos que promovam a estabilização dos serviços e de acordo com os processos e procedimentos adotados pelo Tribunal.
- 1.1.14 Padronização, efetuando as atividades mediante documentação técnica detalhada quanto aos procedimentos de realização, modeladas conforme conhecimento técnico da equipe e fundamentada nas melhores práticas de mercado.
- 1.1.15 A CONTRATADA deverá prestar os serviços considerando o ambiente atual e previsto para a SUDECO, composto das seguintes tecnologias, entre outras:

## 2. INFRAESTRUTURA

| ATIVO              | QUANTIDADE | FABRICANTE  |
|--------------------|------------|---|
| Switches de Acesso | 15         | Dell Networking N3048P  |
| Switches de Core   | 2          | Dell PowerConnect 4032F, com 24 portas 10GBase-T                |
| Servidores de Rede | 4          | Dell PowerEdge R720, R710, R640 e R620                          |
| Storage            | 2          | Dell EqualLogic PS6210X (19TB)<br>Dell EqualLogic PS6210 (68TB) |
| Firewall           | 2          | Firewall Front-End<br>CheckPoint 12600 Appliance                |

|  |           |  |
|--|-----------|--|
| Vídeo Conferência - Unidade de Controle Multiponto - MCU   | 1         | Avaya Scopia XT5000  |
| Impressoras Laser Multifuncional - outsourcing             | 12        | Samsung SL-M4070FR   |
| Impressoras Laser Multifuncional Colorida A4 - outsourcing | 3         | Samsung CLX-8640   |
| Impressoras Laser Multifuncional Colorida A3- outsourcing  | 1         | Samsung X7400LX  |
| Solução VoIP Avaya   | 5         | 2 servidores virtualizados em alta disponibilidade (HP ProLiant DL360p Gen8), 2 servidores de tarifação em alta disponibilidade ( HP Proliant DL320e G8 v2) e Gateway Avaya G450 |
| <b>TOTAL</b>   | <b>47</b> |  |

*Tabela 20 – Relação de ativos da SUDECO.*

## 2.1 SISTEMA OPERACIONAL

- 2.1.1 MS/Windows 10 em, no mínimo, 170 estações de trabalho;
- 2.1.2 Windows 2012 R2 e 2016; Microsoft System Center 2016, com os seguintes módulos: Configuration Manager e Operation Manager;
- 2.1.3 Linux CentOS 6 e 7;
- 2.1.4 Linux Ubuntu Server;
- 2.1.5 Redhat Server;
- 2.1.6 Gaia.

## 2.2 AMBIENTE DE VIRTUALIZAÇÃO

- 2.2.1 Ambiente virtualizado baseado em VMware vSphere 6.0, implantados em alta disponibilidade em ambiente de, no mínimo, 50 máquinas virtuais.

## 2.3 SERVIDORES DE APLICAÇÃO E WEB

- 2.3.1 Servidores WEB de aplicação, baseados em pelos menos uma das seguintes tecnologias: IIS, Apache, Nginx e TomCat, com pelos menos 6 sistemas/aplicativos hospedados.
- 2.3.2 Ambiente WEB de produção baseado em pelo menos um dos seguintes sistemas gerenciadores de conteúdo WEB: Joomla e Liferay.

## 2.4 LINGUAGEM DE PROGRAMAÇÃO E OUTROS

- 2.4.1 PHP e Java.

## 2.5 BANCO DE DADOS

- 2.5.1 Ambiente de produção nas plataformas Microsoft SQL Server 2016 e MySQL Community 5.5.

## 2.6 FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO E PRODUTIVIDADE PESSOAL

- 2.6.1 Microsoft Office365

## 2.7 SISTEMAS CORPORATIVOS

- 2.7.1 SEI;
- 2.7.2 SIGFDCO;
- 2.7.4 SIAC;

2.7.5 Rede Social Corporativa (Multipla);

2.7.6 Portal Sudeco;

2.7.7 Sistema de abertura de chamados (Citsmart)

## 2.8 BACKUP

2.8.1 Veritas Netbackup Enterprise Server 7.0

## 2.9 COMPUTAÇÃO EM NUVEM

2.9.1 provedor Microsoft Azure

### ANEXO IX - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

| SERVIÇO    | ATIVIDADES                             | TIPOS DE ATIVIDADES | PESO | COMPLEXIDADE | UST | NS  |
|------------|--|---------------------|------|--------------|-----|-----|
| Aplicações |  |                     |      |              |     |     |
|            | Assessoria Técnica                     | Sob Demanda         | 1,5  | 1,2          | 1,8 | 04h |
|            | Correio Eletrônico Conta Apagar        | Sob Demanda         | 1,5  | 1,2          | 1,8 | 02h |
|            | Correio Eletrônico Conta Criar         | Sob Demanda         | 1,5  | 1,2          | 1,8 | 02h |
|            | Correio Eletrônico Conta Esvaziar      | Sob Demanda         | 1,5  | 1,2          | 1,8 | 02h |
|            | Correio Eletrônico Conta Mover         | Sob Demanda         | 1,5  | 1,2          | 1,8 | 02h |
|            | Correio Eletrônico Listas Alterar      | Sob Demanda         | 1,5  | 1,2          | 1,8 | 02h |
|            | Correio Eletrônico Listas Criar        | Sob Demanda         | 1,5  | 1,2          | 1,8 | 02h |
|            | Correio Eletrônico Manutenção Prevenir | Sob Demanda         | 1,5  | 1,2          | 1,8 | 02h |
|            | Correio Eletrônico Senha Restaurar     | Sob Demanda         | 1,5  | 1,2          | 1,8 | 02h |
|            | WiFi Conta Apagar                      | Sob Demanda         | 1,5  | 1,2          | 1,8 | 02h |
|            | WiFi Conta Criar                       | Sob Demanda         | 1,5  | 1,2          | 1,8 | 02h |
|            | WiFi Conta Mover                       | Sob Demanda         | 1,5  | 1,2          | 1,8 | 02h |
|            | WiFi Listas Alterar                    | Sob Demanda         | 1,5  | 1,2          | 1,8 | 02h |
|            | WiFi Listas Criar                      | Sob Demanda         | 1,5  | 1,2          | 1,8 | 02h |
|            | WiFi Manutenção Prevenir               | Sob Demanda         | 1,5  | 1,2          | 1,8 | 02h |
|            | Correio Eletrônico Senha Restaurar     | Sob Demanda         | 1,5  | 1,2          | 1,8 | 02h |

|                                      |             |     |     |     |     |
|--------------------------------------|-------------|-----|-----|-----|-----|
| Fornecedor Acionar                   | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 01h |
| Fornecedor Acompanhar                | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 12h |
| Projetos                             | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 24h |
| Relatórios Gerar                     | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
| Reunião Participar                   | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
| Servidor web Acesso Configurar       | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
| Servidor web Ativo Documentar        | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
| Servidor web Contexto Configurar     | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
| Servidor web Deploy Aplicar          | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
| Servidor web Incidentes Solucionar   | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 02h |
| Servidor web Logs Analisar           | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
| Servidor web Manutenção Prevenir     | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
| Servidor web Módulos Atualizar       | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 03h |
| Servidor web Módulos Instalar        | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
| Servidor web Pastas Configurar       | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
| Servidor web SSL Configurar          | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
| Servidor web Virtual Host Configurar | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
| Suporte à Sistemas Ações Alterar     | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
| Suporte à Sistemas Ações Incluir     | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
| Suporte à Sistemas Ad Sincronizar    | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
| Suporte à Sistemas Agent Alterar     | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
| Suporte à Sistemas Agent Incluir     | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
| Suporte à Sistemas Agent Reiniciar   | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
| Suporte à Sistemas Application       | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |

## Alterar

|  |             |     |     |     |     |
|--|-------------|-----|-----|-----|-----|
| Suporte à Sistemas Application Incluir                           | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
| Suporte à Sistemas Ativo Documentar                              | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
| Suporte à Sistemas Automatização Avaliar                         | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
| Suporte à Sistemas Automatização Executar                        | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
| Suporte à Sistemas Componentes De Terceiros Instalar / Atualizar | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
| Suporte à Sistemas Discovery Alterar                             | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
| Suporte à Sistemas Discovery Executar                            | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
| Suporte à Sistemas Discovery Incluir                             | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
| Suporte à Sistemas Discovery Regras Alterar                      | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
| Suporte à Sistemas Discovery Regras Incluir                      | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
| Suporte à Sistemas Host Alterar                                  | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
| Suporte à Sistemas Host Desabilitar                              | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
| Suporte à Sistemas Host Groups Alterar                           | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
| Suporte à Sistemas Host Groups Incluir                           | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
| Suporte à Sistemas Host Habilitar                                | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
| Suporte à Sistemas Host Incluir                                  | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
| Suporte à Sistemas Incidentes Solucionar                         | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
| Suporte à Sistemas Integração Avaliar                            | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
| Suporte à Sistemas It Services Alterar                           | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
| Suporte à Sistemas Item Alterar                                  | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |

|                          |  |             |     |     |     |     |
|--------------------------|--|-------------|-----|-----|-----|-----|
|                          | Suporte à Sistemas Manutenção Alterar        | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
|                          | Suporte à Sistemas Manutenção Incluir        | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
|                          | Suporte à Sistemas Manutenção Prevenir       | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
|                          | Suporte à Sistemas Map Alterar               | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
|                          | Suporte à Sistemas Monitoramento Web Alterar | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
|                          | Suporte à Sistemas Monitoramento Web Incluir | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
|                          | Suporte à Sistemas Monitorar                 | Rotineira   | 1   | 1,2 | 1,2 | 03h |
|                          | Suporte à Sistemas Parâmetros Configurar     | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
|                          | Suporte à Sistemas Parâmetros Vincular       | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
|                          | Suporte à Sistemas Sistemas Tunning Avaliar  | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 03h |
|                          | Suporte à Sistemas Sistemas Tunning Executar | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 03h |
|                          | Suporte à Sistemas Trigger Alterar           | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
|                          | Suporte à Sistemas Trigger Incluir           | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 06h |
|                          | Suporte à Sistemas Usuário Grupos Alterar    | Sob Demanda | 1,5 | 1,2 | 1,8 | 08h |
| Banco De Dados / Storage | Armazenamento Particionamento Confeccionar   | Sob Demanda | 1,5 | 2   | 3   | 08h |
|                          | Armazenamento Ativo Documentar               | Sob Demanda | 1,5 | 2   | 3   | 08h |
|                          | Armazenamento Disco Montar                   | Sob Demanda | 1,5 | 2   | 3   | 08h |
|                          | Armazenamento Disco Substituir               | Sob Demanda | 1,5 | 2   | 3   | 08h |
|                          | Armazenamento Dr Desaster Recovery Recuperar | Sob Demanda | 1,5 | 2   | 3   | 02h |
|                          | Armazenamento Físico Cabos Conexão Trocar    | Sob Demanda | 1,5 | 2   | 3   | 08h |
|                          | Armazenamento Físico Discos Trocar           | Sob Demanda | 1,5 | 2   | 3   | 08h |

|  |             |     |   |   |     |
|--|-------------|-----|---|---|-----|
| Armazenamento Físico SP Trocar                                     | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Armazenamento Incidentes Solucionar                                | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 02h |
| Armazenamento Manutenção Prevenir                                  | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Armazenamento Monitoramento Auditoria De Falhas                    | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Armazenamento Monitoramento Auditoria de Falhas                    | Rotineira   | 1   | 2 | 2 | 03h |
| Armazenamento Monitoramento NOC                                    | Rotineira   | 1   | 2 | 2 | 03h |
| Armazenamento Monitoramento Performance                            | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Armazenamento Particionamento Confeccionar                         | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 02h |
| Armazenamento Políticas Configuração Lógica Mapping Criar / Editar | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Armazenamento Políticas Física Hotspare Criar / Editar             | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Armazenamento Pools Entregar                                       | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Armazenamento Pools Estender                                       | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Armazenamento Raid Groups Entregar                                 | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Armazenamento Raid Groups Estender                                 | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Armazenamento Volume Lun Clone Executar                            | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Armazenamento Volume Lun Clone Retornar                            | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Armazenamento Volume Lun Designar                                  | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Armazenamento Volume Lun Entregar                                  | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Armazenamento Volume Lun Estender                                  | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Armazenamento Volume Lun Reduzir                                   | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |

|  |             |     |   |   |     |
|--|-------------|-----|---|---|-----|
| Armazenamento Volume Lun Servidor Configurar | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Armazenamento Volume Lun Snapshot Executar   | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Armazenamento Volume Lun Snapshot Retornar   | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Assessoria Técnica                           | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 04h |
| Backup Agendamento Criar / Ajustar           | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Backup Agentes Atualizar                     | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Backup Agentes Configurar                    | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Backup Ambiente Avaliar                      | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Backup Ativo Documentar                      | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Backup Deduplicação Configurar               | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Backup Imagens Criar                         | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Backup Imagens Testar                        | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Backup Incidentes Solucionar                 | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 02h |
| Backup Lan Free Configurar                   | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Backup Manutenção Prevenir                   | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Backup Master Server Instalar                | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Backup Media Server Instalar                 | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Backup Ndmp Configurar                       | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Backup Políticas Alterar                     | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 04h |
| Backup Políticas Desabilitar                 | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 04h |
| Backup Políticas Excluir                     | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 04h |
| Backup Políticas Habilitar                   | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 04h |
| Backup Políticas Incluir                     | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 04h |
| Backup Políticas Melhorar                    | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 04h |

|  |             |     |   |   |     |
|--|-------------|-----|---|---|-----|
| Backup Políticas Monitorar                     | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 04h |
| Backup Políticas Monitorar                     | Rotineira   | 1   | 2 | 2 | 03h |
| Backup Recuperação Executar                    | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 02h |
| Backup Recuperação Testar                      | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Ambiente Capacidade Avaliar     | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Ambiente Desempenho Avaliar     | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Ambiente Eventos Avaliar        | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Ambiente Migrar                 | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Ativo Documentar                | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Backup Completo (Full) Exportar | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Backup Completo (Full) Importar | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Backup Executar                 | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Backup Gerir                    | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Backup Realizar                 | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Backup Retornar                 | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 02h |
| Banco De Dados Backup Testar                   | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Clonar                          | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Dados Migrar                    | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Documentar                      | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Incidentes Solucionar           | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 02h |
| Banco De Dados Índices Criar                   | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Banco De Dados Jobs Analisar                   | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Manutenção Prevenir             | Rotineira   | 1   | 2 | 2 | 03h |

|  |             |     |   |   |     |
|--|-------------|-----|---|---|-----|
| Banco De Dados Objetos Alterar                 | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Objetos Excluir                 | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Banco De Dados Objetos Incluir                 | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Parâmetros Atualizar            | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Banco De Dados Performance Ajustar             | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 03h |
| Banco De Dados Performance Analisar            | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Políticas De Backup Alterar     | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 04h |
| Banco De Dados Políticas De Backup Desabilitar | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Banco De Dados Políticas De Backup Excluir     | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Banco De Dados Políticas De Backup Habilitar   | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 04h |
| Banco De Dados Políticas De Backup Incluir     | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 04h |
| Banco De Dados Políticas De Backup Melhorar    | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 04h |
| Banco De Dados Query Melhorar                  | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Banco De Dados Schema Exportar                 | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Schema Importar                 | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Scripts Alterar                 | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Scripts Criar                   | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Scripts Executar                | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |
| Banco De Dados Scripts Publicar                | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Tabela Exportar                 | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Tabela Importar                 | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 06h |
| Banco De Dados Tabela Reorganizar              | Sob Demanda | 1,5 | 2 | 3 | 08h |

|   |                         |             |     |     |     |     |
|---|-------------------------|-------------|-----|-----|-----|-----|
| Banco De Dados Tablespace Alterar               | Sob Demanda             | 1,5         | 2   | 3   | 06h |     |
| Banco De Dados Usuários Configurar              | Sob Demanda             | 1,5         | 2   | 3   | 04h |     |
| Banco De Dados Usuários Excluir                 | Sob Demanda             | 1,5         | 2   | 3   | 08h |     |
| Banco De Dados Usuários Incluir                 | Sob Demanda             | 1,5         | 2   | 3   | 04h |     |
| Banco De Dados Usuários Permissões Alterar      | Sob Demanda             | 1,5         | 2   | 3   | 04h |     |
| Banco De Dados Variáveis De Ambiente Alterar    | Sob Demanda             | 1,5         | 2   | 3   | 04h |     |
| Banco De Dados Variáveis De Ambiente Configurar | Sob Demanda             | 1,5         | 2   | 3   | 04h |     |
| Banco De Dados Variáveis De Ambiente Excluir    | Sob Demanda             | 1,5         | 2   | 3   | 08h |     |
| Banco De Dados Variáveis De Ambiente Incluir    | Sob Demanda             | 1,5         | 2   | 3   | 04h |     |
| Banco De Dados View Alterar                     | Sob Demanda             | 1,5         | 2   | 3   | 08h |     |
| Banco De Dados View Criar                       | Sob Demanda             | 1,5         | 2   | 3   | 08h |     |
| Fornecedor Acionar                              | Sob Demanda             | 1,5         | 2   | 3   | 01h |     |
| Fornecedor Acompanhar                           | Sob Demanda             | 1,5         | 2   | 3   | 12h |     |
| Projetos  | Sob Demanda             | 1,5         | 2   | 3   | 24h |     |
| Relatórios Gerar                                | Sob Demanda             | 1           | 2   | 2   | 08h |     |
| Reunião Participar                              | Sob Demanda             | 1,5         | 2   | 3   | 06h |     |
| Banco De Dados Índices Reconstruir              | Sob Demanda             | 1,5         | 2   | 3   | 02h |     |
| Acompanhamento Da Execução                      | Sob Demanda             | 1,5         | 2   | 3   | 24h |     |
| Assessoria Técnica                              | Sob Demanda             | 1,5         | 2   | 3   | 24h |     |
| Gerenciamento Do Ambiente De TIC                | Estudo De Impacto       | Sob Demanda | 1,5 | 2   | 3   | 24h |
|   | Plano De Execução       | Sob Demanda | 1,5 | 2   | 3   | 16h |
|   | Registro / Documentação | Sob Demanda | 1,5 | 2   | 3   | 04h |
|   | Reunião Participar      | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 06h |

| Infraestrutura | Assessoria Técnica                        | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 04h |
|----------------|---|-------------|-----|-----|-----|-----|
|                | Ativos Monitorar                          | Rotineira   | 1   | 1,6 | 1,6 | 03h |
|                | Firewall Incidente Solucionar             | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 02h |
|                | Firewall Monitorar                        | Rotineira   | 1   | 1,6 | 1,6 | 03h |
|                | Fornecedor Acionar                        | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 01h |
|                | Fornecedor Acompanhar                     | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 12h |
|                | Linux Ativo Documentar                    | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 06h |
|                | Linux Configurar                          | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 04h |
|                | Linux Incidentes Solucionar               | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 02h |
|                | Linux Manutenção Prevenir                 | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
|                | Linux Pacotes Atualizar                   | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 02h |
|                | Linux Sistema Operacional Avaliar         | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 04h |
|                | Performance Avaliar                       | Rotineira   | 1   | 1,6 | 1,6 | 03h |
|                | Projetos                                  | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 24h |
|                | Redes Ativos Prevenir                     | Rotineira   | 1   | 1,6 | 1,6 | 03h |
|                | Redes Link De Dados Ativo Documentar      | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 06h |
|                | Redes Link De Dados Atuar                 | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 06h |
|                | Redes Link De Dados Gerir                 | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
|                | Redes Link De Dados Incidentes Solucionar | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 02h |
|                | Redes Link De Dados Manutenção Prevenir   | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
|                | Redes Link De Dados Monitorar             | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
|                | Redes Rack Movimentar                     | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 06h |
|                | Redes Rack Organizar                      | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 08h |
|                | Redes Rack Prevenir                       | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |

|  |             |     |     |     |     |
|--|-------------|-----|-----|-----|-----|
| Redes Roteador Conectividade Testar    | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Redes Roteador Monitorar               | Rotineira   | 1   | 1,6 | 1,6 | 03h |
| Redes Switch Ativo Documentar          | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 06h |
| Redes Switch Cabeamento Alterar        | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Redes Switch Incidentes Solucionar     | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 02h |
| Redes Switch Interface De Vlan Alterar | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 08h |
| Redes Switch Interface De Vlan Criar   | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 08h |
| Redes Switch Manutenção Prevenir       | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Redes Switch Manutenção Prevenir       | Rotineira   | 1   | 1,6 | 1,6 | 03h |
| Redes Switch Portas Agregar            | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 06h |
| Redes Switch Portas Desabilitar        | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 06h |
| Redes Switch Portas Desagregar         | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 06h |
| Redes Switch Portas Habilitar          | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 06h |
| Redes Switch Portas Testar             | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 06h |
| Redes Switch Vlan Alterar              | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 08h |
| Redes Switch Vlan Criar                | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 08h |
| Redes Switch Vlan Excluir              | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 08h |
| Redes Switch Vlan Incluir              | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 08h |
| Redes Switch Vlan Propagar             | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 08h |
| Relatórios Gerar                       | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 08h |
| Reunião Participar                     | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 06h |
| Serviços Ad Ativo Documentar           | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 06h |
| Serviços Ad Atuar                      | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 02h |
| Serviços Ad Conta Alterar              | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |

|   |             |     |     |     |     |
|---|-------------|-----|-----|-----|-----|
| Serviços Ad Conta Excluir                           | Rotineira   | 1   | 1,6 | 1,6 | 03h |
| Serviços Ad Conta Incluir                           | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 02h |
| Serviços Ad Gerir                                   | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Serviços Ad Gpo Aplicar                             | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 08h |
| Serviços Ad Incidentes Solucionar                   | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 02h |
| Serviços Ad Manutenção Prevenir                     | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Serviços Dhcp Ativo Documentar                      | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 06h |
| Serviços Dhcp Escopo Alterar                        | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Serviços Dhcp Escopo Incluir                        | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Serviços Dhcp Host Adicionar                        | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 02h |
| Serviços Dhcp Incidentes Solucionar                 | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 02h |
| Serviços Dhcp Manutenção Prevenir                   | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Serviços Dns Ativo Documentar                       | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 06h |
| Serviços Dns Externo Dnssec Alterar                 | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 02h |
| Serviços Dns Externo Registro Excluir               | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Serviços Dns Externo Registro Incluir               | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Serviços Dns Interno Registro Excluir               | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Serviços Dns Interno Registro Incluir               | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Serviços Dns Incidentes Solucionar                  | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 02h |
| Serviços Dns Manutenção Prevenir                    | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Serviços Servidor De Arquivos Ativo Documentar      | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 06h |
| Serviços Servidor De Arquivos Incidentes Solucionar | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 02h |

|   |             |     |     |     |     |
|---|-------------|-----|-----|-----|-----|
| Serviços Servidor De Arquivos Manutenção Prevenir           | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Serviços Servidor De Arquivos Permissões Alterar            | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 08h |
| Serviços Servidor De Arquivos Servidor Instalar / Atualizar | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 08h |
| Serviços Wsus Ativo Documentar                              | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 06h |
| Serviços Wsus Atualizações Avaliar                          | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 08h |
| Serviços Wsus Atualizações Liberar                          | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Serviços Wsus Atualizações Sincronizar                      | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 08h |
| Serviços Wsus Incidentes Solucionar                         | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 02h |
| Serviços Wsus Manutenção Prevenir                           | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Sistema Operacional Ativo Documentar                        | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 06h |
| Sistema Operacional Incidentes Solucionar                   | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 04h |
| Sistema Operacional Manutenção Prevenir                     | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Sistema Operacional Microsoft Windows 8 1 Configurar        | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 04h |
| Sistema Operacional Microsoft Windows Instalar              | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 04h |
| Sistema Operacional Microsoft Windows Otimizar              | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 04h |
| Sistema Operacional Perfil Pessoal Backup                   | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 04h |
| Sistema Operacional Perfil Pessoal Configurar               | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 04h |
| Sistemas Operacionais Monitorar                             | Rotineira   | 1   | 1,6 | 1,6 | 03h |
| System Center Ativo Documentar                              | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 06h |
| System Center Collection Equipamento Adicionar              | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 08h |
| System Center Collection                                    | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 08h |

## Equipamento Inventariar

|  |             |     |     |     |     |
|--|-------------|-----|-----|-----|-----|
| System Center Collection<br>Equipamento Movimentar       | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 08h |
| System Center Incidentes<br>Solucionar                   | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 02h |
| System Center Manutenção<br>Prevenir                     | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| System Center Pacotes Alterar                            | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| System Center Pacotes Aplicar                            | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 04h |
| System Center Pacotes Incluir                            | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 04h |
| System Center Sistema<br>Operacional Alterar             | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| System Center Sistema<br>Operacional Aplicar             | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 04h |
| System Center Sistema<br>Operacional Incluir             | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 04h |
| Telefonia Aparelho Categoria,<br>Local, Ddd, Ddi Alterar | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Telefonia Aparelho Configurar                            | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 04h |
| Telefonia Aparelho Grupos De<br>Ramais Alterar           | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Telefonia Aparelho Nome<br>Display Alterar               | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Telefonia Aparelho Visor<br>Apagado                      | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Telefonia Ativo Documentar                               | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 06h |
| Telefonia Incidentes Solucionar                          | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Telefonia Manutenção Prevenir                            | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Telefonia Móvel Aparelho<br>Entrega Configurar           | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 04h |
| Telefonia Móvel Internet Sem<br>Conexão 3G/4G            | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Telefonia Móvel Ligações Não<br>Completa                 | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Telefonia Móvel Ligações Não<br>Recebe                   | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |

|  |             |     |     |     |     |
|--|-------------|-----|-----|-----|-----|
| Telefonia Ramal Analógico Configurar               | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 04h |
| Telefonia Ramal Analógico Investigar               | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Telefonia Ramal Analógico Transferir Entre Andares | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Telefonia Ramal Analógico Transferir Mesmo Andar   | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Telefonia Ramal Chiado                             | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Telefonia Ramal IP Transferir Entre Andares        | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Telefonia Ramal IP Transferir Mesmo Andar          | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Telefonia Ramal Mudo                               | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Telefonia Ramal Não Realiza Interurbano            | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Telefonia Ramal Voip Configurar                    | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 04h |
| Telefonia Ramal Voip Investigar                    | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Virtualização Vmware Ativo Documentar              | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 06h |
| Virtualização Vmware Incidentes Solucionar         | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 02h |
| Virtualização Vmware Manutenção Prevenir           | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Virtualização Vmware Performance Avaliar           | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 04h |
| Virtualização Vmware Performance Avaliar           | Rotineira   | 1   | 1,6 | 1,6 | 03h |
| Virtualização Vmware Pool Configurar               | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 08h |
| Virtualização Vmware Recursos Alocar               | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 08h |
| Virtualização Vmware Recursos Avaliar              | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 04h |
| Virtualização Vmware Recursos Desalocar            | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 08h |
| Virtualização Vmware Recursos Redimensionar        | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |

|           |  |             |     |     |     |     |
|-----------|--|-------------|-----|-----|-----|-----|
|           | Virtualização Vmware Vm Clone Criar        | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
|           | Virtualização Vmware Vm Parâmetros Alterar | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 08h |
|           | Windows Server Ativo Documentar            | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 06h |
|           | Windows Server Gpo                         | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
|           | Windows Server Incidentes Solucionar       | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 02h |
|           | Windows Server Manutenção Prevenir         | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 03h |
| Segurança | Antivírus Ativo Documentar                 | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 06h |
|           | Antivírus Console Conferir                 | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 08h |
|           | Antivírus Console Conferir                 | Rotineira   | 1   | 1,8 | 1,8 | 03h |
|           | Antivírus Incidentes Solucionar            | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 02h |
|           | Antivírus Manutenção Prevenir              | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 06h |
|           | Antivírus Vacinas Aplicar                  | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 03h |
|           | Assessoria Técnica                         | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 04h |
|           | Firewall Ativo Documentar                  | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 06h |
|           | Firewall Cliente Vpn Configurar            | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 06h |
|           | Firewall Cliente Vpn Instalar              | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 06h |
|           | Firewall Filtro De Conteúdo Adicionar      | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 08h |
|           | Firewall Filtro De Conteúdo Alterar        | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 08h |
|           | Firewall Filtro De Conteúdo Excluir        | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 08h |
|           | Firewall Incidentes Solucionar             | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 02h |
|           | Firewall Interfaces Adicionar              | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 06h |
|           | Firewall Interfaces Remover                | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 06h |
|           | Firewall IP / Porta Adicionar              | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 08h |

|                              |             |     |     |     |     |
|------------------------------|-------------|-----|-----|-----|-----|
| Firewall IP / Porta Alterar  | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 08h |
| Firewall IP / Porta Excluir  | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 08h |
| Firewall Manutenção Prevenir | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 06h |
| Firewall Manutenção Prevenir | Rotineira   | 1   | 1,8 | 1,8 | 03h |
| Firewall Monitorar           | Rotineira   | 1   | 1,8 | 1,8 | 03h |
| Firewall Objetos Alterar     | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 06h |
| Firewall Objetos Criar       | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 06h |
| Firewall Objetos Excluir     | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 06h |
| Firewall Regras Alterar      | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 08h |
| Firewall Regras Avaliar      | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 08h |
| Firewall Regras Criar        | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 08h |
| Firewall Regras Excluir      | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 08h |
| Firewall Rotas Adicionar     | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 03h |
| Firewall Rotas Remover       | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 03h |
| Fornecedor Acionar           | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 01h |
| Fornecedor Acompanhar        | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 12h |
| Projetos                     | Sob Demanda | 1,5 | 1,6 | 2,4 | 24h |
| Proxy Ativo Documentar       | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 06h |
| Proxy Atualizar              | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 08h |
| Proxy Cast Desabilitar       | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 06h |
| Proxy Cast Habilitar         | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 06h |
| Proxy Domínio Alterar        | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 06h |
| Proxy Domínio Incluir        | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 06h |
| Proxy Domínio Remover        | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 08h |
| Proxy Incidentes Solucionar  | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 02h |
| Proxy Instalar / Configurar  | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 08h |

|              |  |             |     |     |     |     |
|--------------|--|-------------|-----|-----|-----|-----|
|              | Proxy IP Bloquear  | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 08h |
|              | Proxy IP Desbloquear   | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 08h |
|              | Proxy Manutenção Prevenir                                    | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 06h |
|              | Relatórios Gerar   | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 08h |
|              | Reunião Participar   | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 06h |
|              | Telefonia Móvel Do Aparelho Configurar                       | Sob Demanda | 1,5 | 1,8 | 2,7 | 06h |
| Service Desk | Aplicativos Antivírus Instalar / Atualizar                   | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 03h |
|              | Aplicativos Ativo Documentar                                 | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 06h |
|              | Aplicativos Certificado Digital (Token) Instalar / Atualizar | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 03h |
|              | Aplicativos Impressora Compartilhar                          | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
|              | Aplicativos Instalar / Atualizar                             | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 04h |
|              | Aplicativos Manutenção Prevenir                              | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
|              | Aplicativos Pacote Office                                    | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
|              | Aplicativos Prevenção Verificar                              | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
|              | Assessoria Técnica   | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 04h |
|              | Fornecedor Acionar   | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 01h |
|              | Fornecedor Acompanhar  | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 12h |
|              | Hardware Ativo Documentar                                    | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 06h |
|              | Hardware Caixas De Som Substituir                            | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
|              | Hardware Desktop Configurar                                  | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
|              | Hardware Desktop Incidentes Solucionar                       | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
|              | Hardware Desktop Substituir                                  | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
|              | Hardware Impressora Monitorar                                | Rotineira   | 1   | 0,8 | 0,8 | 03h |
|              | Hardware Impressoras Configurar                              | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |

|                                  |             |     |     |     |     |
|----------------------------------|-------------|-----|-----|-----|-----|
| Hardware Impressoras Incidentes  | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Hardware Impressoras Remanejar   | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Hardware Impressoras Substituir  | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 04h |
| Hardware Impressoras Toner Repor | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Hardware Incidentes Solucionar   | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Hardware Instalar                | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 06h |
| Hardware Manutenção Prevenir     | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Hardware Monitor Adicionar       | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Hardware Monitor Substituir      | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Hardware Mouse Substituir        | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Hardware Notebook Configurar     | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Hardware Notebook Incidentes     | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Hardware Notebook Substituir     | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Hardware Scanner Configurar      | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Hardware Scanner Remanejar       | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Hardware Teclado Substituir      | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Hardware Vídeo Conferência       | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 06h |
| Ponto De Rede Cabo Crimpar       | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Ponto De Rede Cabo Trocar        | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Ponto De Rede Criar              | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Projetos                         | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 24h |
| Relatórios Gerar                 | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 08h |
| Reunião Participar               | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 06h |
| Triagem De Chamados Aplicativos  | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Triagem De Chamados              | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |

|  |             |     |     |     |     |
|--|-------------|-----|-----|-----|-----|
| Triagem De Chamados Correio Eletrônico     | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Triagem De Chamados Impressora             | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Triagem De Chamados Redes                  | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Triagem De Chamados Sistemas Corporativos  | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Triagem De Chamados Telefonia              | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |
| Software Aplicativos Incidentes Solucionar | Sob Demanda | 1,5 | 0,8 | 1,2 | 02h |

Tabela 21 – Catálogo de Serviço.

UST - Unidades de Serviço Técnico.

NS - Acordos de Níveis de Serviço.

## ANEXO X - MODELO DE PROPOSTA

Razão Social:

CNPJ:

Preposto da  
Contratada:

CPF:

| DESCRÍÇÃO DO SERVIÇO        | QUANTIDADE<br>(ESTIMATIVA UST's ANUAL) | VALOR UNITÁRIO (R\$) | VALOR ESTIMADO (R\$) | VALOR ANUAL |
|-----------------------------|--|----------------------|----------------------|-------------|
| Unidades de Serviço Técnico | 30.000 UST's                           | R\$ XX,XX            | R\$ XXX.XXX,XX       |             |

Tabela 22 – Modelo de Proposta.



Documento assinado eletronicamente por **Leila Raquel Santana Almeida, Analista Técnico Administrativo**, em 01/07/2019, às 14:30, conforme Decreto N.º 8.539 de 08/10/2015 e Decreto N.º 8.277 27/06/2014 da Presidência da República.



Documento assinado eletronicamente por **Higo Maiquel Caldas Cavalcante, Chefe de Divisão**, em 01/07/2019, às 15:47, conforme Decreto N.º 8.539 de 08/10/2015 e Decreto N.º 8.277 27/06/2014 da Presidência da República.



Documento assinado eletronicamente por **Fernanda Oliveira Sousa, Fiscal de Contrato Administrativo**, em 01/07/2019, às 15:57, conforme Decreto N.º 8.539 de 08/10/2015 e Decreto N.º 8.277 27/06/2014 da Presidência da República.



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Ataides Gomes, Coordenador(a)-Geral Substituto(a)**, em 01/07/2019, às 17:32, conforme Decreto N.º 8.539 de 08/10/2015 e Decreto N.º 8.277 27/06/2014 da Presidência da República.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://bit.ly/292Spi1>, informando o código verificador **0141223** e o código CRC **B5A1BD96**.

Referência: Processo nº 59800.000908/2019-69

SEI nº 0141223

Criado por higo.cavalcante, versão 3 por higo.cavalcante em 01/07/2019 10:30:09.

## ANEXO II DO EDITAL

### MINUTA DE CONTRATO Nº XX/2019

PROCESSO Nº 59800.000908/2019-69

|  |   |
|--|---|
|  | <b>CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XX/2019,<br/>QUE CELEBRAM ENTRE SI A<br/>SUPERINTENDÊNCIA DO<br/>DESENVOLVIMENTO DO CENTRO-OESTE<br/>(SUDECO) E A EMPRESA<br/>XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.</b> |
|--|---|

**A SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO CENTRO-OESTE - SUDECO**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 13.802.028/0001-94, com sede no Setor Bancário Norte, Quadra 01, Bloco F, Edifício “Palácio da Agricultura”, 18°, 19° e 20° andares, Brasília/DF, CEP: 70.041-907, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada por seu Coordenador-Geral de Suporte Logístico e Tecnologia da Informação, Substituto, o Sr. **HUGO ATAÍDES GOMES**, e nesta portador da Carteira de Identidade no RG ..... , inscrito no CPF/MF nº ..... nomeado pela Portaria nº 144, de 29 de maio de 2019, publicada no D.O.U, de 03 de junho de 2019, Seção 02, com competência para assinar contratos, conforme o Art. 1º, Inciso I, alínea e), da Portaria nº 174, de 21 de junho de 2018, publicada no Diário Oficial da União do dia 27 de junho de 2018, Seção 2, no uso da atribuição que lhe confere, e o(a) ..... 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 59800.000908/2019-69 e 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, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 04, de 11 de setembro de 2014 resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº 06/2019, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

#### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a Contratação de Serviço Técnico Especializado de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), de forma a prover a Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste - SUDECO de capacidade técnica para atender as necessidades tecnológicas e garantir o alinhamento das estratégias de TI com os seus objetivos de negócio, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

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

| DESCRIÇÃO DO SERVIÇO                 | QUANTIDADE (Estimativa UST Anual) | VALOR ESTIMADO (R\$) |                |
|--------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|----------------|
|                                      |                                   | UNITÁRIO             | ANUAL          |
| Serviço Técnico Especializado de TIC | 30.000 UST's                      | R\$ XX,XX            | R\$ XXX.XXX,XX |

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital, 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 observados os seguintes requisitos:

- 2.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.2. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.1.3. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.4. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.1.5. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 2.1.6. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
- 2.1.7. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

## 3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor total estimado da contratação é de R\$ XXX.XXX,XX (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx)

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.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à **CONTRATADA** dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

## 4. 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 2019, na classificação abaixo:

**Programa de Trabalho:** 04.122.2111.2000.0050 - Programa de Gestão e Manutenção do Ministério do Desenvolvimento Regional / Administração da Unidade - Na Região Centro-Oeste;

**Fonte de Recursos:** 0100 – Recursos do Tesouro - Exercício Corrente - Recursos Ordinários;

**Base Legal:** art. 73 e § 1º do art. 80 do Decreto-Lei 200/67; inciso III do § 2º e § 9º do art. 7º e arts. 14, 39 e 55 da Lei 8.666/93; arts. 15 e 16 da LC 101/00; e incisos I e II do art. 167 da CRFB/88;

**Natureza da Despesa:** 33.90.40.11 - SUPORTE DE INFRAESTRUTURA DE TIC

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.

## 5. 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/MP n. 5/2017.

## 6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE

6.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

## 7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

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

## 8. CLÁUSULA OITAVA – REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

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

## 9. 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.

## 10. CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

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

## 11. 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:

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

12.1. É vedado à **CONTRATADA**:

12.1.1. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

12.1.2. Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da **CONTRATANTE**, salvo nos casos previstos em lei.

## 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.

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, normas e princípios gerais dos contratos.

#### 15. 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.

#### 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO

16.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária do Distrito Federal - Justiça Federal.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes e por duas testemunhas.

#### PELA CONTRATANTE:

**HUGO ATAIDES GOMES**

Coordenador-Geral de Suporte Logístico e Tecnologia da Informação Substituto

#### PELA CONTRATADA:

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

Representante Legal da Empresa **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

#### TESTEMUNHAS:

**NOME:** GENICE BARBOSA CRISÓSTOMO DE SOUZA

**CPF:**

**NOME:** ANDRÉ LUÍS CÔRTES SILVA

**CPF:**

*Comissão Permanente de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União  
Termo de Contrato - Modelo para Pregão Eletrônico: Serviços Contínuos sem dedicação de mão de obra exclusiva  
Atualização: Dezembro/2018*