



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

COORDENADORIA DE LICITAÇÃO
Rua do Acre, 80 - sala 604 - Centro/Rio de Janeiro – CEP: 20081-000
Telefone/Fax: 2282-8682 / 2282-8016

EDITAL
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 052/18

Proc. nº TRF2-EOF-2017/00139

O Tribunal Regional Federal da 2ª Região, por seu Pregoeiro, designado pela Portaria nº TRF2-PSG-2017/00345 de 13.09.2017, torna público, a abertura do certame licitatório na modalidade de pregão eletrônico, **do tipo menor preço**, realizado por meio da internet, no *site*: www.comprasnet.gov.br. O certame será regido pelas disposições das Leis 8.666/93 e 10.520/02, do Decreto 5.450/05, da Lei Complementar nº 123 de 14/12/2006, Portaria TRF2-PTP-2017/00110 de 15.03.2017 e pelas condições adiante estabelecidas neste Edital e seus anexos.

ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA	
Data: 23 de julho de 2018	Horário (de Brasília): 14:00h
Local: www.comprasnet.gov.br	

Fazem parte deste Edital:

- Anexo I - Termo de Referência;
- Anexo II - Declaração de acordo com o artigo 3º da Resolução nº 7 do Conselho Nacional de Justiça, com a alteração implementada pela Resolução 9 de 06.12.2005 do CNJ;
- Anexo III - Declaração de acordo com o inciso VI do artigo 2º da Resolução nº 7 do Conselho Nacional de Justiça, com a alteração implementada pela Resolução nº 229 de 22/06/2016 do CNJ;
- Anexo IV - Minuta do Contrato Administrativo.

Código SIASG:: 27014

1 - **OBJETO:** A presente licitação tem por objeto a Contratação de serviço de operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível) incluindo a implantação, parametrização, manutenção, atualização e o apoio em ferramenta ITSM para abertura, fechamento de incidentes, requisições, mudanças, problemas, controle de níveis de serviços, base de conhecimento e relatórios gerenciais para apoio a fiscalização do contrato e qualidade do atendimento de TI do CONTRATANTE, no Município do Rio de Janeiro.

1.1. Tais serviços técnicos prestados pela CONTRATADA serão enquadrados em Serviço do tipo Rotina e Serviço do tipo Demanda cujas definições e peculiaridades serão apresentadas neste Anexo I - Termo de Referência, conforme especificações técnicas descritas neste Edital e Anexos.

1.2 - O objeto da presente licitação é uno e indivisível e será adjudicado a uma única licitante.

2 - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E DAS RESTRIÇÕES

2.1 - Poderão participar deste PREGÃO ELETRÔNICO, via *internet*, as empresas que atendam às condições deste Edital e seus Anexos, inclusive quanto à documentação e estiverem devidamente credenciadas na [Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - SLTI, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão](#), através do *site* www.comprasnet.gov.br. A SLTI atuará como órgão provedor do sistema eletrônico.

2.2 - Para participação no pregão eletrônico, via *internet*, a licitante deverá manifestar, através de declaração virtual inserida em campo próprio do sistema Comprasnet, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do Instrumento Convocatório.

2.3 - A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas no Decreto 5.450/2005.

2.4 - Não poderão participar deste Pregão:

2.4.1 - Empresas cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Pregão;

2.4.2 - Empresas ou sociedades estrangeiras que não funcionem no País;

2.4.3 - Empresas que estejam sob falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, concordata, em processo de dissolução ou liquidação;

2.4.4- Empresas que estejam reunidas em consórcio;

2.4.5 - Empresas declaradas inidôneas para licitar ou contratar com Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos da punição ou

- até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;
- 2.4.6 - Empresas que estejam cumprindo penalidade de suspensão do direito de licitar, aplicada pelo Tribunal Regional Federal da 2ª Região;
 - 2.4.7 - Empresas proibidas de contratar com o Poder Público nos termos do art. 12 da Lei nº 8.429/92 (Lei de Improbidade Administrativa), com a redação dada pela Lei 12.120/09, observada, também, a inclusão operada pela Lei Complementar 157/2016;
 - 2.4.8 - Quaisquer interessados que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9.º da Lei n.º 8.666/93.
 - 2.4.9 - Empresas proibidas de contratar com a Administração Pública, nos termos do art. 72, § 8.º, V da Lei n.º 9.605/98.
 - 2.4.10 - Empresas que estejam proibidas de contratar com a União, nos termos do artigo 7º da Lei nº 10.520/02 e decretos regulamentares.
- 2.5 - A participação na sessão pública da *internet* dar-se-á pela utilização da senha privativa da licitante.
 - 2.6 - Todas as fotocópias de documentos apresentados deverão estar autenticadas por Tabela de Notas ou deverão ser apresentados os originais para conferência das cópias. Serão aceitas somente cópias legíveis.
 - 2.7 - A entrega da proposta implica nos seguintes compromissos por parte da licitante:
 - 2.7.1 - Estar ciente das condições da licitação;
 - 2.7.2 - Assumir a responsabilidade pela autenticidade de todos os documentos apresentados.
 - 2.7.3 - Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

3 - DO CREDENCIAMENTO

- 3.1 - Para participar do pregão eletrônico, a licitante deverá estar credenciada no sistema "PREGÃO ELETRÔNICO" através do site www.comprasnet.gov.br. (art. 3º do Decreto 5450/05).
- 3.2 - O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico (art. 3º, § 1º, do Decreto 5.450/05).

- 3.3 - O credenciamento da licitante, bem como a sua manutenção, dependerá de registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF. (art. 3º, § 2º, e art. 13, Inc. I, do Decreto 5.450/05).
- 3.3 - O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade do licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao TRF-2ª Região, promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros. (art. 3º, § 5º, do Decreto nº 5.450/05).
- 3.4 - O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão na forma eletrônica. (art. 3º, § 6º, do Decreto 5450/05).

4 - DO ENVIO ELETRÔNICO DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 4.1 - A partir da data e horário previstos no Edital, será aberta a Sessão Pública do pregão eletrônico via internet, com a divulgação das propostas de preços recebidas e que deverão estar em perfeita consonância com as especificações detalhadas no presente edital e seus anexos.
- 4.2 - A participação no pregão eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e subsequente envio da proposta de preços, e quando for o caso, seus anexos, contendo as especificações detalhadas do objeto ofertado, no **VALOR TOTAL ANUAL, conforme modelo constante do ANEXO I, item 5**, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, via internet.
- 4.3 - Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5 - DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA: A Proposta de Preços deverá ser encaminhada em papel timbrado da empresa, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, rubricadas em todas as folhas, datada e assinada, e deverá necessariamente conter e preencher os seguintes requisitos:

- 5.1 - O número do pregão, a data e hora da realização da sessão pública;
- 5.2 - Indicação do CNPJ e razão social do proponente;
- 5.3 - O nome, número do banco, da agência e da conta corrente da empresa licitante;
- 5.4 - A indicação da pessoa legalmente habilitada a assinar o contrato ou ajuste, assim como o telefone e e-mail para contato;

- 5.5 - Descrição detalhada dos serviços, obedecidas as especificações constantes do Termo de Referência - Anexo I;
- 5.6 - Os preços unitários e totais, em algarismos e por extenso, em moeda nacional, com apenas duas casas decimais, conforme o seguinte modelo de Planilha de Especificação e Formação de Preços, item 5 do Anexo I:
- 5.6.1 - A incidência tributária e demais encargos como materiais, mão de obra, equipamentos, licenças, impostos, taxas, emolumentos, transportes, embalagens, seguro, enfim todas as despesas pertinentes a prestação do serviço deverão estar incluídas no preço proposto.
- 5.7 - **Prazo de validade da proposta**, não inferior a 60 (*sessenta*) dias, a contar da data da abertura da sessão deste pregão eletrônico;
- 5.8 - **Prazo de vigência do contrato**: 12 (*doze*) meses, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado, na forma autorizada pelo art. 57, inciso II, da lei nº 8.666/93;
- 5.9 - Na hipótese de omissão dos prazos mencionados nos **subitens 5.7 e 5.8**, considerar-se-ão os prazos previstos neste edital.
- 5.10 - Depois de solicitado pelo pregoeiro no sistema eletrônico, a **proposta de preços** da empresa vencedora, contendo as especificações técnicas detalhadas do objeto ofertado, deverá ser atualizada e **assinada**, em conformidade com os lances eventualmente ofertados ou valor negociado e enviada, no prazo de 2 (*duas*) horas, sob pena de desclassificação, através do próprio Sistema Comprasnet, ou, a critério do Pregoeiro, através do fac-símile (0xx21) 2282-8016 ou 2282-8682, ou do e-mail cpl@trf2.jus.br.
- 5.10.1 - O prazo estipulado acima é referencial. O pregoeiro poderá reduzi-lo ou estendê-lo, bem como decidir sobre a tolerância de possíveis atrasos no envio da proposta e documentos de habilitação.
- 5.11 - Em nenhuma hipótese poderão ser alteradas as condições de pagamento, prazos ou outra qualquer que importe modificação dos termos da proposta apresentada, salvo no que tange aos preços ofertados, os quais poderão ser reduzidos quando da fase de lances do certame.
- 5.12 - Não caberá desistência da proposta, salvo por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.
- 5.13 - No caso de haver divergência entre a descrição do código dos serviços no COMPRASNET e o disposto no Anexo I - Termo de Referência, o licitante deverá obedecer a este último.
- 5.14 - Serão desclassificadas as propostas que contiverem cotação de objeto diverso daquele requerido nesta licitação e/ou que não atenderem às exigências deste Pregão.

6 - CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DOS PREÇOS

- 6.1 - O **Pregoeiro** examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade do preço ofertado com o valor estimado e à compatibilidade da proposta com as especificações técnicas do objeto.
- 6.2 - O **Pregoeiro** poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do TRF2ª Região ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão.
- 6.3 - Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.
- 6.4 - Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da **licitante**, para os quais ela renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.
- 6.5 - O Pregoeiro poderá fixar prazo para o reenvio do anexo contendo a planilha de composição de preços quando o preço total ofertado for aceitável, mas os preços unitários que o compõem necessitem de ajustes aos valores estimados pelo TRF2ª Região.
- 6.6 - Não serão aceitas propostas com valor global superior ao estimado ou com preços manifestamente inexequíveis.
- 6.7 - Serão desclassificadas as cotações que ofereçam preços ou vantagens baseadas nas ofertas das demais licitantes, excessivos ou inexequíveis.
- 6.8 - O ônus da prova da exequibilidade dos preços cotados incumbe ao autor da proposta, no prazo de 5 (*cinco*) dias úteis, contados da intimação.
- 6.9 - O valor máximo aceito será aquele estimado pela Administração.

7 - DA COMPETITIVIDADE (FORMULAÇÃO DE LANCES)

- 7.1 - A partir do horário previsto no instrumento convocatório, terá início a sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas em perfeita consonância com as especificações técnicas exigidas no edital.
 - 7.1.1 - As licitantes deverão enviar proposta através do sistema eletrônico para o **VALOR TOTAL ANUAL, conforme modelo constante do ANEXO I, item 5**, do objeto desta licitação, sob pena de desclassificação da mesma.
 - 7.1.2 - As participantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

- 7.2 - As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado e as regras estabelecidas no edital.
- 7.3 - As licitantes somente poderão oferecer lance inferior ao último por eles ofertado e registrado no sistema.
- 7.4 - Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.
- 7.5 - A etapa de lances será encerrada por decisão do pregoeiro e mediante aviso de seu fechamento iminente, emitido pelo sistema eletrônico às licitantes, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (*trinta*) minutos, aleatoriamente determinado também pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 7.5.1 - Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública e dos procedimentos previstos nos subitens 8.4 e 8.5 deste edital, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no edital.
- 7.5.2 - A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.
- 7.6 - No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- 7.6.1 - Quando a desconexão do pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos a sessão pública do pregão eletrônico será suspensa e reiniciada somente após a comunicação às participantes, no endereço eletrônico: www.comprasnet.jus.br.
- 7.7 - Não poderá haver desistência dos lances efetuados, sujeitando-se o proponente desistente às penalidades previstas no artigo 28 do Decreto nº 5.450/05.

8 - DO PROCEDIMENTO

- 8.1 - Aberta a sessão pública, o pregoeiro verificará a conformidade da proposta com os requisitos estabelecidos no Edital, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com o requisitos estabelecidos no Instrumento Convocatório.
- 8.2 - No julgamento das propostas será adotado o critério de **MENOR PREÇO TOTAL ANUAL, conforme modelo constante do ANEXO I, item 5**, desde que atendidas as especificações constantes deste Pregão.
- 8.3 - Classificadas as propostas, o pregoeiro dará início à fase competitiva, quando então as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

- 8.4 - Após a fase de lances, se a proposta mais bem classificada não tiver sido ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte e houver proposta apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte igual ou até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta, proceder-se-á da seguinte forma:
- 8.4.1 - a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (*cinco*) minutos, após a convocação realizada através do Sistema, apresentar nova proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame;
- 8.4.2 - não sendo vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada na forma do subitem anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem nessas categorias e cujas propostas estejam dentro do limite estabelecido no subitem 8.4, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;
- 8.5 - Na hipótese de não-contratação nos termos previstos nos subitens anteriores, aplicam-se as regras de preferência previstas no artigo 5º do Decreto nº 7.174/2010, com a classificação das licitantes cujas propostas finais estejam situadas entre 10% (dez por cento) acima da melhor proposta válida, para a comprovação e o exercício do direito de preferência;
- 8.5.1 - Convocam-se as licitantes para exercício do direito de preferência, obedecidas as regras dispostas nos incisos III e IV do artigo 8º do Decreto nº 7.174/2010;
- 8.6 - Na hipótese de não-contratação nos termos previstos nos subitens anteriores, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.
- 8.7 - Encerrada a etapa de lances e, quando for o caso, os procedimentos previstos nos subitens 8.4 e 8.5 deste edital, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar, quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação e verificará a habilitação da licitante conforme disposições do item 9 deste edital.
- 8.8 - Será declarada vencedora a proposta que ofertar **MENOR PREÇO TOTAL ANUAL, conforme modelo constante do ANEXO I, item 5**, observadas as exigências constantes do Instrumento Convocatório.
- 8.9 - Na hipótese de a proposta de menor valor não ser aceitável, ou se a licitante vencedora desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a proposta subsequente, e verificando a sua aceitabilidade, procederá à habilitação na ordem de classificação, e assim sucessivamente até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.

- 8.10 - Caso entenda necessário examinar mais detidamente a conformidade das propostas com os requisitos estabelecidos neste Edital, bem como o preenchimento das exigências habilitatórias, poderá o Pregoeiro, a seu exclusivo critério, suspender a sessão respectiva, hipótese em que comunicará às licitantes, desde logo, a data e o horário em que o resultado do julgamento será divulgado no sistema eletrônico.
- 8.11 - O pregoeiro, na fase de julgamento, poderá promover quaisquer diligências julgadas necessárias à análise das propostas e da documentação, devendo as licitantes atender às solicitações no prazo por ele estipulado, contado do recebimento da convocação.
- 8.12 - No julgamento da habilitação e das propostas, 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.
- 8.13 - Constatado o atendimento às exigências fixadas no edital, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto do certame pelo pregoeiro.

9 - DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria Geral da União;

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo CNJ.

9.1.1 - A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do art. 12 da Lei nº8429/92.

9.1.2 - Constatada existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

9.2 – HABILITAÇÃO JURÍDICA

9.2.1 - Registro comercial, no caso de empresa individual.

9.2.2 - Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresariais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores e alterações ou da consolidação respectiva.

9.3 - DOCUMENTAÇÃO RELATIVA À REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

- 9.3.1 - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
 - 9.3.2 - Prova de Regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional demonstrando a regularidade quanto aos Créditos Tributários Federais, Dívida Ativa da União e Contribuições Previdenciárias (Portaria MF nº 358/2014 e Portaria Conjunta PGFN/RFB nº 1.751/2014), alterada pelas Portarias Conjuntas PGFN/RFB nº 1821/2014 e nº 1400/2015 e 3193/2017.
 - 9.3.3 - Prova de situação regular perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF), dentro da validade;
 - 9.3.4 - Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal da sede da licitante, dentro da validade;
 - 9.3.5 - Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual da sede da licitante, dentro da validade;
 - 9.3.6 - Prova de regularidade para com a Justiça do Trabalho, dentro da validade, em cumprimento ao disposto na Lei nº 12.440, de 07 de julho de 2011;
 - 9.3.7 - A consulta on line deverá comprovar que a licitante encontrava-se regular na data da abertura da sessão do Pregão.
 - 9.3.8 - Na hipótese de algum dos documentos abrangidos pelo Sistema encontrar-se com a validade expirada, fica assegurado à licitante cadastrada e parcialmente habilitada no SICAF o direito de apresentar, via e-mail, a documentação atualizada, quando solicitada pelo pregoeiro.
 - 9.3.9 - O registro regular e atualizado no SICAF supre, no que couber, as exigências previstas nos subitens 9.3.1 a 9.3.6.
- 9.4 - Para fins de habilitação, deverão ser apresentadas, ainda, as DECLARAÇÕES listadas a seguir, as quais serão virtuais e deverão ser inseridas em campo próprio do sistema Comprasnet, na ocasião em que a licitante cadastrar sua proposta:
- 9.4.1 - DECLARAÇÃO de que conhece e concorda com as condições estabelecidas no edital e que atende aos requisitos de habilitação.
 - 9.4.2 - DECLARAÇÃO da licitante de que se enquadra como microempresa ou empresa de pequeno porte e que atende, sob as penas da lei, aos requisitos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, para fazer jus aos benefícios estabelecidos nos artigos 42 e 43 da referida Lei;
 - 9.4.3 - DECLARAÇÃO referente ao trabalho do menor de dezoito anos, em cumprimento do disposto no inciso XXXIII, do art. 7º, da Constituição Federal;
 - 9.4.4 - DECLARAÇÃO de Inexistência de Fato Superveniente.

9.4.5 - DECLARAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA, de acordo com a Instrução Normativa nº 2 – SLTI, de 16 de setembro de 2009.

9.5 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

- 9.5.1 Atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove ter a LICITANTE prestado ou, estar prestando, por um período ininterrupto de 1(um) ano, ao menos 8 dos seguintes 16 serviços:
- 9.5.1.1 Suporte tecnológico a redes e ambiente computacional de infraestrutura, monitoração e operação do ambiente de infraestrutura, com pagamento mediante UST (Unidade de Serviço Técnico).
 - 9.5.1.2 Monitoramento de Network Operation Center NOC Remoto (Centro de Operações de Rede) com, no mínimo, 1000 itens de monitoração (hosts e serviços).
 - 9.5.1.3 Monitoramento de rede MPLS com, pelo menos, 13 (treze) localidades;
 - 9.5.1.4 Administração e suporte de ambiente Linux RedHat e CentOS;
 - 9.5.1.5 Administração e suporte de ambiente Windows Server 2012 e 1(um) Cluster Microsoft.
 - 9.5.1.6 Administração e suporte de ambiente Microsoft Windows nas funções de: Controlador de Domínio, DNS Corporativo, DHCP e WSUS.
 - 9.5.1.7 Administração e suporte a sistemas de armazenamento de dados de, pelo menos, um dos seguintes fabricantes: IBM e EMC.
 - 9.5.1.8 Administração, suporte, instalação, configuração, performance e tuning em Oracle Real Application Clusters 11gr2.
 - 9.5.1.9 Administração, suporte, instalação, configuração, performance e tuning de MySQL.
 - 9.5.1.10 Administração e suporte a servidores WEB e Proxy Reversos, baseados em IIS, Apache e HAProxy.
 - 9.5.1.11 Administração e suporte a servidores de aplicação RedHat JBoss EAP e IIS.
 - 9.5.1.12 Administração e suporte de ambiente de virtualização VMware vSphere versão 6.0 ou superior.
 - 9.5.1.13 Administração e suporte de ambiente na plataforma Microsoft SQL Server versão 2008 ou superior, em solução que utilize cluster Microsoft.
 - 9.5.1.14 Administração e suporte de ambiente de rede de, pelo menos, um dos seguintes fabricantes: HP, 3Com, Brocade, Cisco e Foundry.
 - 9.5.1.15 Administração, suporte técnico, gerenciamento, instalação, configuração e implantação servidores corporativos IBM AIX em ambiente de virtualização Power VM;
 - 9.5.1.16 Administração, suporte técnico e gerenciamento de servidor de backup em ambiente IBM Spectrum Protect (antigo IBM Tivoli Storage Manager (TSM));
- 9.5.2 Somente serão aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, no mínimo, 1(um) ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser prestado em prazo inferior.
- 9.5.3 Será aceito o somatório de atestados para comprovar a qualificação técnico-operacional.

- 9.5.4 Caso o órgão público ou empresa privada emissor do atestado emita um documento padrão em formato que não evidencie as informações exigidas nos subitens do item 9.5.1, será admitida a juntada de documentos adicionais como, por exemplo, o contrato ou outros documentos idôneos, para fins de complementação e atendimento de tais exigências.
- 9.5.4.1 Deverá ser apresentado documento contendo uma matriz de rastreabilidade entre os requisitos de habilitação exigidos e a documentação apresentada, informando, para cada requisito, o(s) documento(s), a(s) página(s) e o(s) item(ns) que o(s) atendem.
- 9.5.5 A administração poderá realizar as diligências necessárias, solicitando documentos ou realizando visitas, na sede ou na filial do LICITANTE, em entidade pública ou privada, com o objetivo de comprovar a veracidade das informações apresentadas pelo LICITANTE.

9.6 - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

- 9.6.1 - Balanço Patrimonial do exercício social exigível na forma da lei e regulamentos na data de realização da licitação, vedada sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizado por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da sessão pública de abertura do processo licitatório;
- 9.6.2 - Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social exigível, apresentado na forma da lei;
- 9.6.3 - Os documentos exigidos nos subitens 9.6.1 e 9.6.2 deverão comprovar:
- 9.6.3.1 - Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1;
- 9.6.3.1.1 - A comprovação dos índices contábeis pode ser substituída pelos registros consignados no SICAF.
- 9.6.4 - Comprovação do Patrimônio Líquido (PL) igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;
- 9.6.5 - Apresentação de Certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da licitante.
- 9.7 - Para fins de habilitação, a verificação em *sites* oficiais de órgãos e entidades emissores de certidão constitui meio legal de prova.
- 9.8 - Não serão aceitos "protocolos de entrega" ou "solicitação de documentos" em substituição aos documentos requeridos no presente edital e seus anexos.
- 9.9 - Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, as microempresas e empresas de pequeno porte terão prazo adicional de 5 (*cinco*) dias úteis, **contado da divulgação do resultado da fase de habilitação, para a**

regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

9.9.1 - A não-regularização da documentação, no prazo previsto no subitem 9.9 implicará inabilitação da licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultado ao Pregoeiro convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para retirada da nota de empenho e/ou assinatura do contrato, ou propor a revogação deste Pregão.

9.10 - Os documentos que não estejam contemplados no SICAF deverão ser remetidos via fac-símile, para o telefone (21) 2282-8682 ou 2282 - 8016 ou para o endereço eletrônico cpl@trf2.jus.br, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

9.10.1 - Os documentos remetidos via fac-símile ou por meio eletrônico deverão ser encaminhados em original ou por cópia autenticada, no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da solicitação do **Pregoeiro**, endereçados da seguinte forma: Tribunal Regional Federal da 2ª Região - Coordenadoria de Licitação - Rua Acre, nº 80, sala 604 -CEP 20081-000 - Centro/Rio de Janeiro – Pregão nº 052/2018.

10 - DA VISTORIA E DA ENTREGA DO TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE:

10.1 - A licitante poderá vistoriar o local onde serão executados os serviços, acompanhada por servidor designado para esse fim, até o último dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldades existentes.

10.1.1 - A vistoria poderá ocorrer de segunda-feira a sexta-feira, das 12:00 às 17:00 horas e poderá ser agendada pelos telefones (21) 2282-8078, quando será fornecido o "Certificado de Vistoria"

10.2 - Tendo em vista a faculdade de realização da vistoria, as licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldades existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste Pregão.

10.3 - Durante a realização da vistoria, a LICITANTE receberá, mediante a entrega do Termo de Responsabilidade e Confidencialidade devidamente preenchido, assinado e instruído com os documentos necessários, a cópia do Anexo I-2 do Termo de Referência, contendo o Detalhamento do Ambiente de TI.

10.3.1 - O Termo de Responsabilidade e Confidencialidade para a retirada do Anexo I-2 encontra-se disponível no Anexo I-13 do Termo de Referência.

10.4 - A entrega do Termo de Responsabilidade do Anexo I-13 poderá ser física ou eletrônica (envio para o e-mail tssiti@trf2.jus.br).

10.5 - No caso de entrega eletrônica, o representante da empresa pretendente deverá enviar o Termo de Responsabilidade acompanhado da cópia digitalizada dos documentos mencionados no Anexo I-13, todos em formato pdf e assinados digitalmente pelo subscritor, utilizando certificado A3 ICP Brasil.

10.6 - No caso de entrega física, esta poderá ser feita de forma presencial ou mediante postagem.

10.6.1 - A entrega presencial poderá ser feita na Rua Acre 80 - sala 1003B - Centro - Rio de Janeiro.

10.6.2 - Na ocasião, o representante da empresa pretendente deverá entregar o Termo de Responsabilidade acompanhado da cópia dos documentos mencionados no Anexo I-13 e apresentar os documentos originais para conferência.

10.6.3 - Na hipótese de opção pela entrega mediante postagem, o representante da empresa pretendente deverá enviar a documentação para o endereço Rua Acre 80 - sala 1003B - Centro - Rio de Janeiro.

10.6.3.1 - Nesse caso, as cópias deverão estar autenticadas e o Termo de Responsabilidade e Confidencialidade para a retirada do Anexo I-2 deverá apresentar a assinatura com firma reconhecida por semelhança.

11 - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: As despesas decorrentes dos serviços objeto deste Pregão correrão à conta dos recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União, para o corrente exercício, conforme especificado abaixo:

Programa de Trabalho	Elementos de Despesa	PTRES	Despesa Anual Estimada
02.061.0569.4257.6013	33.90.40.11	085.391	R\$ 1.531.334,92

12 - DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO E DA IMPUGNAÇÃO

12.1 - Esclarecimento de dúvidas acerca das condições deste Edital, bem como informações adicionais sobre a presente licitação, serão divulgadas na "*homepage*" do Tribunal: www.trf2.jus.br, opção "**transparência pública / gestão das contratações e aquisições / licitações, compras, contratos e atas de registro de preços/licitações em andamento**", e no *site*: www.comprasnet.gov.br, na opção "visualizar / Impugnações / Esclarecimentos / Avisos", ficando os licitantes obrigados a acessá-los para a obtenção das informações prestadas pelo pregoeiro.

12.2 - Maiores esclarecimentos de ordem legal ou técnica, ou sobre os termos deste pregão, ou ainda informações complementares sobre o presente Edital poderão ser solicitados ao pregoeiro, exclusivamente por meio eletrônico, através do e-mail para cpl@trf2.jus.br, até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública do pregão eletrônico, no horário de 12:00h às 17:00h. Os telefones/FAX de contato são (21) 2282-8682 e 2282-8016.

- 12.3 - Até 02 (*dois*) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão eletrônico.
- 12.4 - Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração das especificações técnicas, quando necessário, decidir sobre a petição no prazo de vinte e quatro horas.
- 12.5 - Acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

13 - DOS RECURSOS

- 13.1 - Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio no sistema, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 3 (*três*) dias úteis para apresentar as razões de recurso, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.
- 13.2 - Admitir-se-á, nos termos da legislação vigente, a interposição de recursos, mediante manifestação imediata e motivada da licitante, em campo específico disponibilizado pelo sistema eletrônico, durante a sessão pública, até o prazo final estabelecido pelo pregoeiro.
- 13.3 - A apresentação de recurso e de eventuais contrarrazões pelas demais licitantes será realizada exclusivamente no âmbito do sistema eletrônico, em formulários próprios, no prazo máximo de 3 (*três*) dias úteis, contados a partir do encerramento da sessão pública.
- 13.4 - A falta de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer, importará a decadência do direito de recurso, podendo o pregoeiro adjudicar o objeto à licitante vencedora.
- 13.5 - O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 13.5.1 - Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.

14 - DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

- 14.1 - Após a homologação do resultado desta licitação o TRF convocará a empresa adjudicatária para assinatura do instrumento contratual ou para a retirada da nota de empenho preferencialmente junto à **Divisão de Contratos, na Rua Visconde de**

Inhaúma, 68/ 2º andar, Centro - Rio de Janeiro, no horário de 12:00 às 17:00 horas.

- 14.2 - A convocação que trata o item anterior deverá ser atendida no prazo máximo de 05 (*cinco*) dias úteis, contados da convocação, prorrogável apenas 01 (uma) única vez a critério do TRF, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei 8.666/93 e modificações da Lei 8.883/94 e art. 28 do Decreto 5.450/05.
- 14.3 - No ato da assinatura do contrato ou da retirada da nota de empenho, será comprovada mediante consulta *on line* a regularidade dos documentos abrangidos pelo SICAF e da CNDT, a qual deverá ser mantida pela licitante durante a vigência do contrato.
- 14.4 - Quando a vencedora da licitação não fizer a comprovação referida no subitem 14.3 ou, quando, injustificadamente, recusar-se a retirar a nota de empenho ou a assinar o contrato, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, retirar a nota de empenho ou assinar o contrato, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.
- 14.5 - Ao assinar o instrumento contratual ou retirar a nota de empenho, a empresa adjudicatária obriga-se a **prestar os serviços** a ela adjudicados, conforme especificações e condições contidas neste Edital e seus Anexos e também na proposta apresentada, independente de transcrição, prevalecendo, no caso de divergência, as especificações e condições deste Pregão Eletrônico.
- 14.6 - **Após o prazo de vigência inicial, o Contrato poderá ser prorrogado, sucessivamente, por meio de aditamento, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que preenchidos, cumulativamente, a cada prorrogação, os seguintes requisitos:**
- 14.6.1 - os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 14.6.2 - a Contratada não tenha sofrido punição de natureza pecuniária por mais de 3 (três) vezes no TRF2, a cada período de vigência do contrato;
- 14.6.3 - a Administração do TRF2 tenha interesse na continuidade dos serviços;
- 14.6.4 - o valor do Contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração do TRF2;
- 14.6.5 - a Contratada concorde com a prorrogação.
- 14.7 - **GARANTIA CONTRATUAL:** Para fiel cumprimento das cláusulas e obrigações contratuais, o Tribunal Regional Federal da 2ª Região exigirá da empresa Contratada a prestação de garantia, na modalidade pela qual a Contratada optar, de acordo com o artigo 56, parágrafo 1º da Lei nº 8.666/93, no valor equivalente a 5% (*cinco por cento*) do valor global do contrato a ser firmado.

- 14.7.1. - A CONTRATADA deverá apresentar à Administração do CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura do Contrato, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor atualizado do contrato, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.
- 14.7.2 - A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 14.7.2.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;
- 14.7.2.2. Multas punitivas aplicadas pela FISCALIZAÇÃO à CONTRATADA;
- 14.7.2.3. Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 14.7.2.4. Obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela CONTRATADA.
- 14.7.3 - A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia ou para a atualização de seu valor decorrente de aditivo contratual, acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- 14.7.4 - O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover o bloqueio dos pagamentos devidos à CONTRATADA, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, a título de garantia.
- 14.7.4.1 - O bloqueio efetuado com base no item 14.7.4 não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira à CONTRATADA;
- 14.7.4.2 - A CONTRATADA, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base no item 14.7.4 desta cláusula por quaisquer das modalidades de garantia, caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.
- 14.7.4.3. - O valor da multa moratória decorrente do atraso da entrega da garantia poderá ser glosado de pagamentos devidos à CONTRATADA.
- 14.7.5- O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo TRF2 com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.
- 14.7.6. - Será considerada extinta a garantia:
- 14.7.6.1. 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 Administração, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

14.7.6.2. Com a extinção do contrato.

14.7.7. - Isenção de responsabilidade da garantia:

14.7.7.1. O TRF2 não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

14.7.7.1.1. Caso fortuito ou força maior;

14.7.7.1.2. Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;

14.7.7.1.3. Alteração, sem prévio conhecimento da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

14.7.7.1.4. Atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração.

14.7.7.2. Caberá à própria Administração apurar a isenção da responsabilidade prevista nos itens 14.7.7.1.3 e 14.7.7.1.4 desta cláusula, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pelo TRF2.

14.8 - É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante, conforme Resolução nº 7, alterada pela Resolução nº 09 de 06.12.2005 do Conselho Nacional de Justiça.

14.8.1 – A comprovação de que trata o subitem anterior será feita mediante o preenchimento, por todos os empregados da empresa alocados na prestação dos serviços, da Declaração constante do Anexo II do presente Edital;

14.9 - É vedada a contratação, independentemente da modalidade de licitação, de pessoa jurídica que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, conforme Resolução nº 7, alterada pela Resolução nº 229 de 22.06.2016 do Conselho Nacional de Justiça.

14.9.1 - A comprovação de que trata o subitem anterior será feita mediante o preenchimento, pela Contratada, da Declaração constante do **Anexo III** do presente Edital, a qual será entregue quando da assinatura do Contrato.

15 - DO RECEBIMENTO DO OBJETO:

15.1 - Em conformidade com os artigos 73 a 76 da Lei nº 8666/93, modificada pela Lei nº 8883/94, o objeto da presente será recebido mediante termo circunstanciado assinado pelas partes, da seguinte maneira:

15.1.1 - **Provisoriamente** - Pelo Fiscal Técnico, em até 01 (um) dia útil após a entrega, pela Contratada, dos Relatórios de Atividades das OS, relativos ao mês anterior;

15.1.2 - **Definitivamente** - Pelo Gestor do Contrato e pelo Fiscal Requisitante, em até 01 (um) dia útil após manifestação do Fiscal Técnico, determinando o total de USTs aprovadas pelo Contratante no Relatório de Atividades, já descontadas as glosas aplicadas em função do não atendimento aos níveis de qualidade definidos nas OS e das metas previstas nos indicadores;

15.2 - Os Termos de recebimento serão emitidos pelos responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização da execução do Contrato, os quais confirmarão a aceitação definitiva dos serviços, após comprovada a adequação do objeto aos termos contratuais.

15.3 - Na emissão dos Termos de Recebimento deverão ser observados, no que couber, os requisitos estabelecidos na IN SLTI/MP nº 4, de 11/09/2014 e no Guia de Boas Práticas de Contratação de Soluções de TI-JF.

15.4 - A Contratada deverá reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir, às suas expensas, os serviços ou materiais que forem rejeitados, parcial ou totalmente, por apresentarem vícios, defeitos ou incorreções.

15.5 - O Contratante designará, além de **01 (um) servidor como gestor do Contrato, a Equipe de Gerenciamento da Contratação, formada por 03 (três) servidores, sendo 01 (um) fiscal técnico, 01 (um) fiscal requisitante e 01 (um) fiscal administrativo**, os quais exercerão como representantes da Administração, toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização deste Contrato.

15.6 - O aceite/aprovação do(s) produto(s)/serviço(s) pelo órgão licitante não exclui a responsabilidade civil do fornecedor por vícios de quantidade ou qualidade, ou, ainda, disparidades com as especificações estabelecidas, verificadas,

posteriormente, garantindo-se ao TRF2 as faculdades previstas nos artigos 18 e 20 da Lei n.º 8.078/90.

15.7 - Fluxo da Ordem de Serviço

- 15.7.1 As OS de Rotina serão emitidas mensalmente e as OS de Demanda serão emitidas conforme a necessidade.
- 15.7.2 As OS serão assinadas pelo Fiscal Requisitante, Gestor do Contrato e Preposto e serão emitidas com antecedência mínima de 1 (um) dia útil antes do início da execução.
- 15.7.3 As OS de Demanda, que tratem de um conjunto de várias demandas podem ter o prazo mínimo revisto, desde que acordado com o CONTRATANTE.
- 15.7.4 Será estabelecida data de início e fim das atividades da OS que serão consideradas posteriormente na apuração dos indicadores de qualidade exigidos.
- 15.7.5 A CONTRATADA deverá entregar, mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês, o Relatório Gerencial Mensal referente ao mês anterior.
- 15.7.5.1 Esse Relatório deverá conter informações do ambiente computacional do CONTRATANTE, incluindo dados gerenciais do ambiente e visa fornecer informações para auxiliar a gestão em aquisições, orientações técnicas e tomadas de decisões.
- 15.7.5.2 O CONTRATANTE especificará as informações que julgar relevantes para a apresentação no Relatório Gerencial Mensal.
- 15.7.6 A CONTRATADA deverá emitir os Relatórios de Atividades das OS, relativos ao mês anterior, e encaminhá-los à equipe de fiscalização até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente para conferência.
- 15.7.6.1 Os Relatórios de Atividades das OS deverão detalhar os valores cobrados pelos serviços efetivamente prestados no período.
- 15.7.6.2 O Fiscal Técnico emitirá o Termo de Recebimento Provisório em até 1(um) dia útil após a CONTRATADA entregar os Relatórios de Atividades das OS.
- 15.7.7 Em até 2(dois) dias úteis, contados do primeiro dia útil seguinte ao Recebimento Provisório, o Fiscal Técnico do contrato analisará o Relatório de Atividades das OS e os entregáveis para garantir que o mesmo esteja condizente com os serviços prestados, entregas previstas e as penalidades sofridas pela CONTRATADA.
- 15.7.7.1 Ao final da análise descrita no item 15.7.7, o Fiscal Técnico do contrato cientificará a CONTRATADA se o Relatório de Atividades das OS e se os entregáveis foram APROVADOS ou REPROVADOS.

- 15.7.7.1.1 Caso o resultado da análise descrito no item 15.7.7.1 seja APROVADO, o Fiscal Técnico do contrato encaminhará, no primeiro dia útil subsequente ao fim da análise, uma manifestação ao Gestor do Contrato e ao Fiscal Requisitante informando que estão aptos a realizar o recebimento definitivo.
- 15.7.7.1.2 Caso o resultado da análise descrito no item 15.7.7.1 seja REPROVADO, a CONTRATADA deverá providenciar os ajustes necessários no Relatório de Atividades das OS e nos entregáveis, submetendo-os novamente segundo o fluxo do item 15.7.7. A análise será realizada tantas vezes quantas forem necessárias até que a CONTRATADA realize o saneamento das pendências ressaltando-se que somente na primeira reanálise a CONTRATADA terá um prazo de até 7(sete) dias úteis para saneamento das pendências sem estar sujeita à aplicação de penalidades.
- 15.7.8 Em 1(um) dia útil após o recebimento da manifestação descrita no item 15.7.7.1.1, o Gestor do Contrato e o Fiscal Requisitante emitirão o Termo de Recebimento Definitivo, determinando o total de USTs aprovadas pelo CONTRATANTE no Relatório de Atividades das OS, já descontadas as glosas aplicadas em função do não atendimento aos níveis de qualidade definidos nas OS e das metas previstas nos indicadores.
- 15.7.9 Após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, o Gestor do Contrato deverá autorizar a emissão da Nota Fiscal pela CONTRATADA em até 2(dois) dias úteis, contados do primeiro dia útil seguinte à emissão do Termo de Recebimento de Definitivo.
- 15.7.10 Os documentos fiscais mensais deverão ser acompanhados dos documentos comprobatórios para verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento e demais atribuições constantes na Resolução CNJ 182/2013 e Resolução CJF 279/2013.

16 - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 16.1 - O pagamento será efetuado através de ordem bancária e depósito em conta corrente, indicada pela Contratada, à vista do documento fiscal por ela apresentado, **discriminativo dos serviços prestados**, devidamente atestado pelo(s) gestor(es) responsável(is) pela fiscalização e acompanhamento da execução do Contrato, **em até 10 (dez) dias úteis**, contados a partir da data da emissão do referido atesto, devendo ser efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencadas nas disposições determinadas pelos órgãos fiscais e

fazendários, em conformidade com as legislações e instruções normativas vigentes.

16.1.1. - Para fins do disposto no item 16.1, considerar-se-á como sendo a data do pagamento a data da emissão da ordem bancária;

16.1.2 - **O pagamento será realizado mensalmente, tomando como base os valores definidos no relatório de atividades.**

16.1.3 - Será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

16.1.3.1 Não produziu os resultados acordados;

16.1.3.2 Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

16.1.3.3 Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

16.2 - O documento fiscal deverá ser entregue na **Subsecretaria de Controle de Custos de Compras e Contratos** (Rua Visconde de Inhaúma, 68/ 2º andar, Centro - Rio de Janeiro, no horário de 12:00 às 17:00 horas, de segunda a sexta-feira), em 02 (duas) vias, devendo também ser enviado eletronicamente ao e-mail scon@trf2.jus.br:

16.3 – O documento fiscal que for apresentado com erro será devolvido à Contratada para retificação e reapresentação, acrescentando-se, no prazo fixado no subitem **16.1**, os dias que se passarem entre a data da devolução e a da reapresentação;

16.4- As Contratadas que se enquadrem nas hipóteses de isenção ou não retenção de tributos e contribuições deverão comprovar tal situação no ato de entrega do documento fiscal.

16.5 - No caso de prestação dos serviços descritos nos itens previstos no inciso XX do art. 14 da Lei Municipal nº 691/84, alterada pela Lei nº 3.691/03, a Contratada não localizada no Município do Rio de Janeiro estará sujeita, no ato do pagamento, à retenção do ISS – Imposto sobre Serviço de qualquer natureza;

16.5.1 - Para fins de identificação da situação prevista no subitem 16.6, a Contratada deverá informar, em campo próprio do documento fiscal de cobrança, o código e a descrição do serviço prestado.

16.6 - A Contratada deverá manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na presente licitação, sob pena de rescisão contratual, execução da garantia, além da aplicação das penalidades contratualmente previstas (Acórdão 964/2012-Plenário-TCU).

16.6.1 - A manutenção das condições de habilitação e qualificação acima referidas será verificada quando da realização de cada pagamento.

17 - DO REAJUSTE

17.1 - Os valores contratados serão reajustados com base na variação do IGP-DI, calculado e divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou outro indexador que a legislação determinar, de acordo com a seguinte fórmula:

$R = \left(\frac{I - I_o}{I_o} \right) \cdot P$	Onde:
	R = Reajuste
	I = Nº índice da data do reajuste
	I _o = Nº índice da data limite da apresentação da proposta ou da concessão do último reajuste.
	P = Preço a ser reajustado.

- 17.2 - A aplicação da fórmula supracitada vincula-se à divulgação do índice oficial do mês de reajuste, não devendo se utilizar o cálculo pró-rata mas sim o mês cheio.
- 17.3 - A periodicidade de reajuste do Contrato será de 12 (*doze*) meses, em conformidade com os termos da Lei nº 10.192, de 14 de fevereiro de 2001, e legislação superveniente, ou outra regulamentação editada pelo Poder Executivo que vier a alterá-la.
- 17.4 - Competem à Contratada a iniciativa de pedido de reajustamento e a apresentação do demonstrativo de cálculo para análise e aprovação do Contratante.
- 17.5 - A Contratada deverá manifestar seu interesse no reajuste até a data da prorrogação contratual subsequente, devendo apresentar o demonstrativo de que trata o subitem 17.4 tão logo seja divulgado o índice previsto no subitem 17.1.
- 17.6 - A não formalização do pedido de reajustamento pela Contratada ou, ainda, a sua formalização intempestivamente, ou seja, após a prorrogação do ajuste, acarretará a preclusão do direito de reajustar.

18 - DAS SANÇÕES

18.1 - Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada do SICAF e do cadastro de fornecedores da CONTRATANTE, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total da contratação, a CONTRATADA que:

18.1.1. apresentar documentação falsa;

- 18.1.2. fraudar a execução do contrato;
 - 18.1.3. comportar-se de modo inidôneo;
 - 18.1.4. cometer fraude fiscal;
 - 18.1.5. fizer declaração falsa;
 - 18.1.6. não assinar o contrato no prazo estabelecido;
 - 18.1.7. não mantiver a proposta.
- 18.2 - Para os fins do item 18.1.3, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993.
- 18.3 - Com fundamento nos artigos 86 e 87, incisos I a IV, da Lei nº 8.666, de 1993; e no art. 7º da Lei nº 10.520, de 17/07/2002, nos casos de retardamento, de falha na execução do contrato, de inexecução parcial ou de inexecução total do objeto, garantida a ampla defesa, a contratada poderá ser apenada isoladamente ou juntamente com as multas definidas nos itens 18.4, 18.5, 18.7 e 18.8, com as seguintes penalidades:
- 18.3.1. advertência;
 - 18.3.2. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração do Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF2), por prazo não superior a dois anos;
 - 18.3.3. 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 Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior; ou
 - 18.3.4. impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até cinco anos.
- 18.4 - No caso de inexecução parcial do objeto, a CONTRATADA fica sujeita à aplicação de multa de até 20% do valor do contrato.
- 18.5 - No caso de inexecução total do objeto, garantida a ampla defesa e o contraditório, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multa de até 30% (trinta por cento) do valor do contrato.
- 18.6 - Configurar-se-á o retardamento da execução quando a CONTRATADA:
- 18.6.1. deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato após 7 (sete) dias contados da data da ordem de serviço; ou
 - 18.6.2. deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados.

18.7 - No caso do cometimento das infrações elencadas nos subitens 18.6.1 e 18.6.2 acima, a contratada poderá ser sancionada com multa de até 5% do contrato.

18.8 - Quando do descumprimento de obrigações específicas e gerais da Contratada especificadas no edital e Termo de Referência, a CONTRATADA, caso não sejam acatadas suas justificativas, estará sujeita à penalidade de multa entre 0,1% e 0,5% do valor do contrato, por item obrigatório descumprido, limitado ao percentual máximo de 2% se descumprido mais de um item obrigatório concomitantemente;

18.9 - O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à CONTRATADA:

18.9.1. Se o valor a ser pago à CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, caso esta tenha sido exigida.

18.9.2. Se os valores das faturas e da garantia, *se exigida*, forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.

18.9.3. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

18.9.4. Caso o valor da garantia, *se exigida*, seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação do CONTRATANTE.

18.10 - O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais nele previstas, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII e XVII, da Lei nº 8.666/93.

18.11 - Os procedimentos de aplicação e recolhimento das multas seguem as disposições da Portaria [TRF2-PTP-2017/00110](#), de 15/03/2017;

18.12 - A aplicação das penalidades será precedida da concessão de oportunidade de ampla defesa à contratada, na forma da lei;

18.13 - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

19 - DISPOSIÇÕES FINAIS

19.1 - Fica assegurado ao Tribunal Regional Federal da 2ª Região o direito de, no interesse da Administração, sem que caiba às licitantes qualquer tipo de reclamação ou indenização:

19.1.1 - Adiar a data de abertura da sessão pública do pregão eletrônico, dando conhecimento aos interessados através dos *sites*: www.trf2.jus.br, opção "Transparência / Gestão das Contratações e Aquisições / Licitações, compras,

contratos e atas de registro de preços / licitações em andamento”, e no *site*: www.comprasnet.gov.br, **na opção “visualizar / Impugnações / Esclarecimentos / Avisos”** e comunicando às firmas, com a antecedência mínima de 24 (*vinete e quatro*) horas da data inicialmente marcada;

19.1.2 - Anular ou revogar, no todo ou em parte, o presente Pregão, a qualquer tempo, dando ciência aos interessados e comunicando às empresas licitantes, nos termos do art. 49 da Lei nº 8.666/93;

19.1.3 - Alterar, dando ciência aos interessados, as condições deste Edital, as especificações e qualquer documento pertinente a este Pregão.

19.2 - **A contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, na forma do que estabelece o parágrafo 1º do artigo 65 da Lei 8.666/93;**

19.3 - As supressões citadas no subitem anterior poderão exceder os limites ali estabelecidos, desde que resultantes de acordo celebrado entre os contratantes, conforme alterações dispostas no art. 1º da Lei nº 9.648 de 27 de maio de 1998.

19.4 - Os casos omissos serão resolvidos pelo Pregoeiro que decidirá com base na legislação vigente;

19.5 - As decisões dos recursos somente serão consideradas definitivas depois de homologadas pela autoridade competente.

Rio de Janeiro, segunda-feira, 9 de julho de 2018

Francisco Luis Duarte - Pregoeiro

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 052/2018

Processo nº TRF2-EOF-2017/00139

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

- 1.1. Contratação de serviço de operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível) incluindo a implantação, parametrização, manutenção, atualização e o apoio em ferramenta ITSM para abertura, fechamento de incidentes, requisições, mudanças, problemas, controle de níveis de serviços, base de conhecimento e relatórios gerenciais para apoio à fiscalização do contrato e qualidade do atendimento de TI do CONTRATANTE, no Município do Rio de Janeiro.
- 1.2. Tais serviços técnicos prestados pela CONTRATADA serão enquadrados em Serviço do tipo Rotina e Serviço do tipo Demanda cujas definições e peculiaridades serão apresentadas neste Anexo I - Termo de Referência.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

- 2.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de atendimento de 3º nível utilizando boas práticas do mercado e sustentação da infraestrutura, que possua capacitação técnica mínima para atender em plenitude às necessidades das atividades do CONTRATANTE, situado no Município do Rio de Janeiro, para a execução dos serviços demandados.
- 2.2. Os serviços executados no decorrer do contrato serão previamente definidos e o seu custo unitário de execução será estabelecido em Unidades de Serviço Técnico (UST).
 - 2.2.1. Define-se como Unidade de Serviço Técnico ou UST a menor unidade de referência adotada para validação de serviços, que é equivalente ao serviço de monitoração, por ser considerado um serviço de complexidade mínima em termos de serviços técnicos de infraestrutura.
- 2.3. Os serviços são classificados em 2(dois) tipos:
 - 2.3.1. **Rotina** - determina os serviços de periodicidade diária previamente definida.
 - 2.3.1.1. São atribuídos como “rotina” os serviços de periodicidade previamente definida para execução. Sua realização deverá ser concluída dentro do período preestabelecido.
 - 2.3.1.2. São considerados também como “rotina” os serviços descritos na Ordem de Serviço de Rotina.
 - 2.3.2. **Demanda** - serviços que não possuem periodicidade de execução estabelecida e que são remunerados pelo número de execuções no período, pelos serviços empreendidos e pela complexidade do ambiente, tempestivamente, com resultado específico, executados de forma planejada, com início e término preestabelecido.
 - 2.3.2.1. Serviços de “demanda” têm por objetivo atender necessidades de Infraestrutura, das áreas de negócio e Desenvolvimento de aplicações, e implantar serviços para atender os prazos dos projetos estratégicos do CONTRATANTE. Por dependerem dos projetos corporativos, estes serviços poderão ser definidos e solicitados no decorrer da execução contratual.
- 2.4. As solicitações de execução de serviços serão controladas por Ordens de Serviços, doravante denominada como OS, emitidas e autorizadas conforme necessidade do CONTRATANTE, não tendo características uniformes ao longo do período, sendo atestadas e liquidadas apenas as que forem devidamente concluídas pela CONTRATADA.
- 2.5. Os quantitativos de UST estimados em cada um dos itens poderão ser remanejados entre si em função dos redirecionamentos estratégicos ou do plano diretor do CONTRATANTE.
- 2.6. Os serviços providos pela CONTRATADA incluem o tratamento de:

- 2.6.1. Incidentes: evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou uma redução da sua qualidade.
- 2.6.2. Requisições: demanda prevista em catálogo de serviço, e que não significa interrupção ou degradação da qualidade do mesmo.
- 2.7. **Serviço de Suporte à Infraestrutura**
 - 2.7.1. São serviços providos pela CONTRATADA compreendendo atividades de instalação, configuração, monitoração, manutenção e resolução de incidentes e requisições, para os serviços descritos nas:
 - 2.7.1.1. OS de Rotina do Anexo I-4;
 - 2.7.1.2. OS de Rotina criadas posteriormente na forma descrita no item 17.3.4;
 - 2.7.1.3. OS de Demanda com escopo definido em sua criação.
- 2.8. Tais serviços serão prestados com a periodicidade descrita na OS.

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 3.1. São partes integrantes deste Anexo I - Termo de Referência:
 - 3.1.1. ANEXO I-1 – Padrões adotados na fixação do coeficiente CS (Complexidade de Serviço);
 - 3.1.2. ANEXO I-2 – Detalhamento do ambiente de TI;
 - 3.1.3. ANEXO I-3 – Modelo de Ordem de Serviço;
 - 3.1.4. ANEXO I-4 – Modelo de OS do Tipo Rotina;
 - 3.1.5. ANEXO I-5 - Modelo de OS do Tipo Demanda;
 - 3.1.6. ANEXO I-6 – Qualificação da Equipe Técnica;
 - 3.1.7. ANEXO I-7 – Termo de Vistoria;
 - 3.1.8. ANEXO I-8 – Termo de Ciência;
 - 3.1.9. ANEXO I-9 – Termo de Responsabilidade
 - 3.1.10. ANEXO I-10 – Relatório de Atividades;
 - 3.1.11. ANEXO I-11 – Termo de Recebimento Provisório;
 - 3.1.12. ANEXO I-12 – Termo de Recebimento Definitivo;
 - 3.1.13. ANEXO I-13 - Termo de Responsabilidade e Confidencialidade para a retirada do Anexo I-2
- 3.2. São definições e expressões matemáticas utilizadas para o cálculo de UST para cada OS específica:
 - 3.2.1. **Quantidade de Chamados de Infraestrutura (QC):** Corresponde à Quantidade Mensal de Chamados de Infraestrutura.
 - 3.2.2. **Questionamento (QT):**
 - 3.2.2.1. Representa a descrição de atributos específicos que exercem influência sobre a Complexidade do Ambiente (CA).
 - 3.2.2.2. No Anexo I-4, com exceção da OS R001, todas as demais OS de Rotina apresentam um campo específico denominado "Questionamentos (QT) para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA)" cujas descrições apresentadas na coluna Questionamento servem para a definição dos parâmetros Fator Limite (FL), Limite (L) e Resposta (R).
 - 3.2.2.3. O item Questionamento (QT) não está sujeito à modificação. Isso porque tal mudança pode gerar distorções no cálculo do Coeficiente da Complexidade do Ambiente (CA), comprometendo o modelo concebido, exceto na criação de uma nova OS de Rotina pois torna-se necessária a criação de um Questionamento (QT).
 - 3.2.3. **Limite (L):**
 - 3.2.3.1. Representa o quantitativo limite que poderá ser atingido pelo ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE no período de 1(um) ano. Tais quantitativos são mencionados nas OS do Anexo I.4. No Anexo I-4, com exceção da OS R001, todas as demais OS de Rotina apresentam as

- informações dos valores do parâmetro Limite (L) que é utilizado para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA).
- 3.2.3.2. O item Limite (L) não está sujeito à modificação. Isso porque tal mudança pode gerar distorções no cálculo do Coeficiente da Complexidade do Ambiente (CA), comprometendo o modelo concebido.
- 3.2.4. **Resposta (R):**
- 3.2.4.1. As Respostas (R) poderão variar conforme o item de infraestrutura do CONTRATANTE.
- 3.2.4.1.1. As Respostas (R) poderão sobrepor o limite caso o ambiente computacional cresça.
- 3.2.4.2. Esses dados poderão ser revisados na renovação do contrato ou sempre que se fizer necessário desde que exista a anuência do CONTRATANTE e da CONTRATADA.
- 3.2.4.3. Os valores de Resposta (R) representam a dimensão atual do ambiente de infraestrutura. No Anexo I-4, com exceção da OS R001, todas as demais OS de Rotina apresentam as informações dos valores do parâmetro Resposta (R) que é utilizado para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA).
- 3.2.5. **Fator Limite (FL):**
- 3.2.5.1. No Anexo I-4, com exceção da OS R001, todas as demais OS de Rotina apresentam as informações dos valores do parâmetro Fator Limite (FL) que é utilizado para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA).
- 3.2.5.2. Representa o crescimento máximo ao ano do ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE em intervalos de 25% conforme tabela a seguir:
- 3.2.5.2.1. FL=1 → Crescimento=25% ao ano;
- 3.2.5.2.2. FL=2 → Crescimento=50% ao ano;
- 3.2.5.2.3. FL=3 → Crescimento=75% ao ano;
- 3.2.5.2.4. FL=4 → Crescimento=100% ao ano;
- 3.2.5.3. Adotou-se o Fator Limite (FL) “2” levando-se em consideração as restrições orçamentárias decorrentes do advento da Emenda Constitucional 95/2016 e o histórico de crescimento anual do ambiente de TIC do CONTRATANTE.
- 3.2.5.3.1. O Fator Limite poderá ser revisto a qualquer tempo caso se modifique o cenário descrito no item 3.2.5.3.
- 3.2.6. **Fator Específico (FE):**
- 3.2.6.1. No Anexo I-4, com exceção da OS R001, todas as demais OS de Rotina apresentam as informações dos valores do parâmetro Fator Específico (FE) que é utilizado para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA).
- 3.2.6.2. É a combinação dos elementos Limite (L), Fator Limite (FL) e Resposta (R), para cada Questionamento (QT).
- 3.2.6.3. Os Fatores Específicos (FE) são calculados mediante a seguinte fórmula:
- $$FE = \frac{\text{Fator Limite} * \text{Resposta}}{\text{Limite}} = \frac{FL * R}{L}$$
- 3.2.7. **Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA):**
- 3.2.7.1. No Anexo I-4, com exceção da OS R001, todas as demais OS de Rotina apresentam as informações dos valores do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA).

- 3.2.7.2. O Coeficiente da Complexidade do Ambiente (CA) está diretamente relacionado à infraestrutura utilizada no CONTRATANTE juntamente com o seu dado limitante de crescimento em 5(cinco) anos, uma vez que se trata de serviço continuado que pode perdurar por esse período.
- 3.2.7.3. Quando houver alguma mudança no ambiente computacional do CONTRATANTE que irá atingir diretamente os valores que compõem o cálculo da OS, as referidas OS poderão ser revisadas.
- 3.2.7.4. O Coeficiente da Complexidade do Ambiente (CA) corresponde à média aritmética dos Fatores Específicos (FE) de cada Questionamento (QT) da OS. O cálculo do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA) é feito mediante a seguinte expressão matemática:

$$CA = \sum_{1}^{n} \frac{FE_n}{n}$$

onde:

FE → Fator Específico

n → número de Questionamentos (QT) para os quais foi calculado FE

3.2.8. Impacto sobre o negócio (I)

- 3.2.8.1. No Anexo I-4, com exceção da OS R001, todas as demais OS de Rotina apresentam a informação do valor do Impacto (I). Este valor é utilizado no cálculo do Custo Total (em UST) de cada uma dessas OS de Rotina. Esse valor também é utilizado no cálculo do Custo Total (em UST) de OS de Demanda (Anexo I-5).
- 3.2.8.2. O Impacto (I) reflete o efeito de um serviço sobre o negócio ou ativos de TI.
- 3.2.8.3. A classificação dos serviços quanto ao Impacto (I) será determinada pela abrangência do incidente ou da requisição e a quantidade de pessoas afetadas, conforme abaixo:

Tabela 1 - Impacto do serviço para o negócio	
Fator Determinante	Impacto
1	Sem impacto
2	Baixo impacto
3	Médio impacto
4	Alto impacto

- 3.2.9. **Nível de Complexidade do Serviço (CS):** definições pormenorizadas apresentadas no Anexo I-1.
- 3.2.10. **Tempo de Operação da Equipe (T):**
- 3.2.10.1. No Anexo I-4, com exceção da OS R001, todas as demais OS de Rotina apresentam a informação do Tempo de Operação da Equipe (T). Este valor é utilizado no cálculo do Custo Total (em UST) de cada uma dessas OS de Rotina.
- 3.2.10.2. Corresponde ao quantitativo de dias úteis que a equipe de infraestrutura da CONTRATADA estará disponível presencialmente para sanar incidentes e requisições.
- 3.2.11. **Tipo de Monitoração (t):**
- 3.2.11.1. No Anexo I-4 é apresentada a OS R003 (Monitoração do Ambiente de Infraestrutura – Remoto). O Tipo de Monitoração (t) é parâmetro utilizado no cálculo do Custo Total (em UST) dessa OS R003.
- 3.2.11.2. A classificação do Tipo de Monitoração (Remota/Presencial) e respectivos pesos são apresentados na tabela abaixo:

Tipo de Monitoração	
Tipo	Peso
Remota	2
Presencial	3

- 3.2.12. **Tecnologia Envolvida (TE):** É um parâmetro específico para OS Demanda.
- 3.2.12.1. São técnicas, processos, métodos, meios e instrumentos envolvidos.
- 3.2.13. **Interação (IN):** É um parâmetro específico para OS Demanda.
- 3.2.13.1. É a correlação da demanda com sistemas, tecnologias, unidades organizacionais judiciárias e administrativas, áreas internas ou externas à CONTRATANTE.
- 3.2.14. **Duração (DU):** É um parâmetro específico para OS Demanda.
- 3.2.14.1. É o tempo estimado, em horas, de execução da demanda.
- 3.2.15. **Peso dos Parâmetros (P):** É um parâmetro específico para OS Demanda.
- 3.2.15.1. O Peso dos Parâmetros (P) considera as variáveis determinantes para composição de um novo projeto. É um balizador do esforço a ser empreendido na execução do serviço. É função dos Coeficientes de Parâmetro (K) e do Atributo de Parâmetro (A).
- 3.2.15.2. O Coeficiente de Parâmetro (K) representa o nível de relevância que o parâmetro tem para o negócio. São valores constantes para cada parâmetro.
- 3.2.15.3. O Atributo de Parâmetro (A) representa um valor atribuído a cada condição específica de determinado parâmetro.
- 3.2.15.4. Os parâmetros considerados na abertura de uma OS Demanda são:
- 3.2.15.4.1. Tecnologia Envolvida (TE),
- 3.2.15.4.2. Interação (IN) e
- 3.2.15.4.3. Duração da Demanda (DU)
- 3.2.15.5. O Peso dos Parâmetros (P) é dado pela seguinte fórmula:

$$P = K_{TE} * A_{TE} + K_{IN} * A_{IN} + K_{DU} * A_{DU}$$
, substituindo-se os valores constantes de K tem-se:
- $$P = 2 * A_{TE} + 3 * A_{IN} + 2 * A_{DU}$$
- 3.2.15.6. Caso uma OS de Demanda ultrapasse a duração de 24 horas, esta será subdividida em mais de uma OS de Demanda.
- 3.2.15.7. A tabela abaixo apresenta os Coeficientes (K) e Atributos (A):

Tabela 3 – Parâmetros de Projeto				
Parâmetros	Definição dos parâmetros	Coeficiente de Parâmetro (K)	Atributo do Parâmetro (A)	
			Valor	Condição Específica
Tecnologia envolvida (TE)	São técnicas, processos, métodos, meios e instrumentos envolvidos.	$K_{TE}=2$	$A_{TE}=0$	Não se aplica
			$A_{TE}=1$	Utilizada
			$A_{TE}=2$	Não utilizada
			$A_{TE}=3$	Desconhecida
Interação (IN)	É a correlação da demanda com sistemas, tecnologias, departamentos, áreas internas ou externas à CONTRATANTE.	$K_{IN}=3$	$A_{IN}=0$	Não se aplica
			$A_{IN}=1$	Sem interação
			$A_{IN}=2$	Interna
			$A_{IN}=3$	Externa
Duração da demanda (DU)	É o tempo estimado de execução da demanda.	$K_{DU}=3$	$A_{DU}=1$	$D < 2$ (Até 2 horas)
			$A_{DU}=2$	$2 \leq D < 8$ (Entre 2 e 8 horas)
			$A_{DU}=3$	$8 \leq D < 12$ (Entre 8 e 12 horas)
			$A_{DU}=4$	$12 \leq D < 24$ (Entre 12 e 24 horas)

- 3.2.16. **Quantidade de UST (Q)**
- 3.2.16.1. Suporte Técnico ao Ambiente de Infraestrutura
- 3.2.16.1.1. Excetuando-se a OS R001, a OS R003 e a OS de Demanda, a quantidade de UST (Q) das demais OS de Rotina é calculada mediante a seguinte fórmula:

- 3.2.16.1.1.1. $Q=I*CA*CS*T$
- 3.2.16.1.2. O Suporte Técnico ao Ambiente de Infraestrutura deverá trabalhar proativamente para que o ambiente descrito no Anexo I-2 permaneça estável e seguro.
- 3.2.16.1.3. Além disso, este tipo de serviço deverá estar disponível para atendimento aos incidentes que forem escalonados para atendimento pelo Sistema ITSM.
- 3.2.16.1.4. Considerando que as OS de Rotina descritas no Anexo I-4 têm um alto Impacto (I) sobre o negócio, o fator determinante 4 (alto impacto) será constante na composição do cálculo.
- 3.2.16.2. Monitoração do Ambiente de Infraestrutura (OS R003)
- 3.2.16.2.1. É calculado mediante a seguinte fórmula:
- 3.2.16.2.1.1. $Q=I*CA*CS*T*t$
- 3.2.16.3. Resolução de Chamados de Infraestrutura (OS R001)
- 3.2.16.3.1. É calculado mediante a seguinte fórmula:
- 3.2.16.3.1.1. $Q=QC*CS$
- 3.2.16.3.2. A forma de remuneração da OS R001 leva em consideração a Complexidade do Serviço (CS) e o quantitativo de chamados (QC).
- 3.2.16.4. Atendimento às Demandas
- 3.2.16.4.1. É calculado mediante a seguinte fórmula:
- 3.2.16.4.1.1. $Q=I*P*CS$
- 3.2.16.4.2. O Atendimento às Demandas consiste em todo o trabalho técnico temporário, que requer prévio planejamento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TI, englobados no escopo desta contratação.
- 3.2.16.4.3. O escopo do Atendimento às Demandas abrange:
- 3.2.16.4.3.1. Realização de estudos específicos, demandados pelo CONTRATANTE, e não previstos nos serviços rotineiros, relacionados à prospecção tecnológica, análises de impactos, mitigação de riscos da operação, segurança da informação, entre outros assuntos atinentes à Infraestrutura de TI.
- 3.2.16.4.3.2. Atualizações, migrações, implantações ou absorção de plataforma de hardware e/ou software, bem como qualquer mudança que traga impacto relevante para a Infraestrutura de TI, inclusive a transição para a equipe de operação de novas soluções de Infraestrutura de TI adquiridas pelo CONTRATANTE, implantadas por terceiros.
- 3.2.16.4.3.3. Implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho do CONTRATANTE.
- 3.2.17. O Anexo I-1 descreve os padrões adotados na fixação do coeficiente CS (Complexidade de Serviço).

4. DA VISTORIA, conforme item 10 do Edital.

5. DO MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS DISCRIMINADOS

- 5.1. A LICITANTE deverá apresentar proposta de preços conforme modelo constante a seguir, contendo discriminação detalhada dos serviços ofertados contendo valor unitário e total, em moeda nacional brasileira, em algarismo e por extenso;

Item	Especificação	Quantidade Estimada Anual	Unid.	Preço Unit (R\$)	Preço Total (R\$)
1	<p>Descrição: Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e de Comunicação (TIC)</p> <p>Descrição Complementar: Contratação de serviço de operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível) incluindo a implantação, parametrização, manutenção, atualização e o apoio na ferramenta ITSM para abertura, fechamento de incidentes, requisições, mudanças, problemas, controle de níveis de serviços, base de conhecimento e relatórios gerenciais para apoio à fiscalização do contrato e qualidade do atendimento de TI do CONTRATANTE.</p> <p>Código SIASG: 27014</p>	99.244	UST	15,43	R\$ 1.531.334,92
Total					R\$ 1.531.334,92

6. DA JUSTIFICATIVA E MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 6.1. O aumento da demanda de trabalho, inerente à necessidade do CONTRATANTE na busca incessante pelo melhor atendimento aos usuários internos e externos bem como a dificuldade em manter as equipes técnicas do CONTRATANTE adequadamente preparadas em um cenário com uma crescente diversidade de tecnologias e sistemas, impõem a realização de investimentos em tecnologias da área de informática e de capacitação das equipes envolvidas no suporte a tais tecnologias.
- 6.2. Entretanto, dada a diversidade de plataformas tecnológicas, sistemas e soluções cada vez mais modernas, torna-se difícil manter o domínio dessas ferramentas e conseqüentemente a qualidade dos serviços prestados, devido à rápida evolução de muitas destas tecnologias;
- 6.3. O crescimento e a diversidade da demanda trazem ainda, como conseqüência, a necessidade de contratação de empresas para sustentação de serviços, o que implica em dedicar um maior número de servidores do nosso quadro às tarefas de acompanhamento da execução destes projetos, inclusive para validação dos resultados pretendidos.
 - 6.3.1. Esta contratação visa possibilitar que a nossa equipe de servidores tenha condições de se dedicar mais à elaboração e ao acompanhamento de projetos de interesse do CONTRATANTE, em detrimento de atividades rotineiras, como a manutenção da disponibilidade dos serviços, a realização e o acompanhamento de procedimentos de backup e recuperação, entre outras;
- 6.4. É de suma importância otimizar o uso dos recursos técnicos e humanos do quadro de servidores, buscando ampliar a disponibilidade e o envolvimento direto das equipes técnicas do CONTRATANTE nas questões de definições dos projetos, mantendo assim sob guarda dessa equipe os aspectos estratégicos de conhecimento das soluções adotadas, fato que sem a contratação de prestação adequada de serviços técnicos de sustentação não se mostra possível.

7. DOS RESULTADOS/BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

- 7.1. Assegurar a disponibilidade e a qualidade dos serviços de TI, conferindo a necessária celeridade ao atendimento de requisições de serviço e à solução de incidentes/problemas;
- 7.2. Concentrar as atribuições dos servidores em atividades estratégicas para a Justiça Federal e de Gestão dos macroprocessos de Tecnologia da Informação, conforme determinação da Resolução 211/2015/CNJ em seu Artigo 12º;
- 7.3. Obter níveis de serviço adequados às necessidades do CONTRATANTE.

8. DO ALINHAMENTO DA CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA JF

- 8.1. Esta contratação está alinhada aos objetivos "Assegurar efetividade dos serviços de TI para a JF" e ao macrodesafio "Melhoria da infraestrutura e governança de TIC" constantes no Plano Estratégico de TI da JF - PETI, conforme Resolução nº 313 de 2014 do CJF.

9. DA REFERÊNCIA AOS ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO:

- 9.1. Este Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda nº TRF2-DOD-2017/0008 e os Estudos Preliminares (artefatos) constantes no Processo nº TRF2-EOF-2017/00139.

10. DA RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE DE BENS E/OU SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

- 10.1. O dimensionamento dos serviços previstos para a presente contratação foi baseado principalmente nos registros históricos da área de TI do CONTRATANTE que foram coletados em seus sistemas de gestão de serviços, instrumentos de planejamento, execução e entrevistas com as equipes de especialistas da Infraestrutura atualmente responsáveis pela execução das atividades, cada qual conforme a sua área de atuação.
- 10.2. A estipulação do quantitativo máximo anual de UST considerou as seguintes definições e premissas:
- 10.2.1. A estimativa anual para os serviços do tipo Rotina, doravante abreviada como RO, é de 95.400 UST.
- 10.2.2. A estimativa anual para os serviços do tipo Demanda, doravante abreviada como DE, é de 954 UST, que equivale a 1% do quantitativo em UST dos serviços do tipo Rotina.
- 10.3. Em virtude do andamento de projetos referentes à implantação de um Sistema ITSM e à substituição do Sistema de Recursos Humanos e da eventual substituição do Sistema de Processo Judicial Eletrônico e de que tais projetos ensejarão temporariamente a sustentação dos novos e dos antigos sistemas, constatou-se a necessidade de ser previsto um quantitativo de UST atrelado ao Crescimento Estimado, doravante abreviado como CE, para atendimentos aos serviços de infraestrutura decorrentes de tais projetos. Estimou-se um CE de 1% ao ano. Assim, conclui-se que o quantitativo de UST decorrentes do CE será dado pela seguinte expressão:
- 10.3.1. $CE=0,01*(RO+DE)=0,01*(95.400+954)=963$ UST
- 10.4. Além disso, é boa prática estabelecer uma Margem de Segurança (M) para que se possa fazer frente a eventuais crescimentos fora da projeção de crescimento planejada, a qual foi estabelecida em 2% ao ano. Assim, conclui-se que o quantitativo de UST decorrentes da M será dado pela seguinte expressão:
- 10.4.1. $M=0,02*(RO+DE)=0,02*(95.400+954)=1.927$ UST
- 10.5. O quantitativo anual de UST (Q), portanto, será dado pela seguinte expressão:
- 10.5.1. $Q=RO+DE+CE+M$
 $Q=(RO+DE)+0,01*(RO+DE)+0,02*(RO+DE)$
 $Q=1,03*(RO+DE)=1,03(95.400+954)=99.244$

11. LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS E ANÁLISE DE MERCADO DE TIC

- 11.1. Buscou-se identificar os modelos conhecidos para contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação, que se constitui objeto do presente termo e foram identificadas as seguintes alternativas:
- 11.1.1. Modelo de posto de trabalho:
- 11.1.1.1. Neste modelo, os técnicos prestadores de serviços são inseridos no quadro e distribuídos entre as áreas conforme suas especialidades.
- 11.1.2. Modelo Homem-Hora:
- 11.1.2.1. Neste modelo, a CONTRATADA aloca os especialistas conforme previsão de tarefas repassadas e executa os serviços demandados dentro da estimativa de tempo acordada com o CONTRATANTE.
- 11.1.3. Modelo demanda por escopo:
- 11.1.3.1. Neste modelo, o CONTRATANTE define em contrato todas as atividades a serem executadas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos e os procedimentos de execução em conformidade com os adotados pelo CONTRATANTE, cabendo à pretendente estimar o custo de cada atividade.

- 11.1.4. Modelo baseado em disponibilidade e indicadores de qualidade, com a utilização da métrica UST:
- 11.1.4.1. Baseado em disponibilidade e indicadores de qualidade, com a utilização da métrica UST e com dimensionamento de custo com base nas características do tamanho e complexidade do ambiente computacional do CONTRATANTE e nas informações dos serviços que deverão ser sustentados (Catálogo de Serviços).

12. JUSTIFICATIVA DA ALTERNATIVA ESCOLHIDA

- 12.1. Espera-se que o modelo baseado em UST permita a contratação de serviços padronizados pela área técnica responsável, como ocorre em linhas de produção em série, onde são executados segundo um nível mínimo de capacitação técnica, e entregues nos padrões de qualidade assumidos com custo definido previamente e que esse modelo de contratação promova um orçamento mais próximo da realidade dos serviços com a qualidade desejada pelo CONTRATANTE, assim como para realização de serviços rotineiros e previsíveis;
- 12.2. Diante de todo o exposto, a adoção do pagamento tomando por base a disponibilidade do serviço medido, associada ao pagamento via uma unidade de serviço faz-se valer para este tipo de contratação de serviço. Tanto para a mensuração e pagamento de serviços da manutenção e sustentação como para os serviços de evolução e novas implementações, baseadas em projetos, busca como principal retorno a melhoria contínua dos serviços prestados.
- 12.3. O modelo além de atender às recomendações legais estabelece padrões e medidas de fácil mensuração com vistas ao ganho de escala produtiva, a facilidade de custeamento e orçamentação, facilitação da gestão e da fiscalização contratual e a ampla competitividade do mercado, vinculados às práticas de padronização de serviços e definição de resultados.
- 12.4. Assim sendo, os serviços de sustentação à infraestrutura de TI e apoio aos processos de governança de TI serão remunerados por disponibilidade do serviço em Unidades de Medidas. Os serviços de rotina, sustentação e de evolução, bem como o dispêndio de esforços em projetos como estudo do ambiente, assistência em Provas de Conceito, sobre a infraestrutura de TI serão remunerados em Unidade de Serviço Técnico – UST.
- 12.5. A UST é uma unidade de mensuração para a execução de um serviço, resultando, obrigatoriamente, na geração de um produto ou artefato. Os serviços, produtos ou artefatos são valorados em função do tamanho da infraestrutura, de sua complexidade, impacto, disponibilidade, e desta forma garantir uma justa remuneração pelos serviços prestados.

13. DA NATUREZA DO OBJETO

- 13.1. Verifica-se que a necessidade da prestação de serviço consubstanciada neste Termo de Referência se renova a cada ano, o que remete para o entendimento de caracterização de prestação continuada de serviços.

14. DO IMPACTO AMBIENTAL DECORRENTE DA CONTRATAÇÃO

- 14.1. Por tratar-se da contratação de serviço de suporte a infraestrutura de informática a presente contratação não provocará impacto ambiental.

15. DA CONFORMIDADE TÉCNICA E LEGAL

- 15.1. No escopo desta contratação, não foram identificados regulamentos técnicos que precisem ser observados para o cumprimento do objeto, além dos já estabelecidos nos demais itens deste documento.

16. REQUISITOS INTERNOS E EXTERNOS

- 16.1. **Requisitos Gerais**

- 16.1.1. Trata-se da contratação de serviços padronizados pela área técnica do CONTRATANTE, denominados de serviços de suporte à infraestrutura, os quais deverão ser executados e entregues nos padrões de qualidade estipulados e ao custo previamente definido.
 - 16.1.2. Os serviços serão demandados e executados mediante abertura de OS e detalhados no item 17 deste Termo de Referência (Das especificações mínimas e da forma de execução).
 - 16.1.3. Os critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo CONTRATANTE deverão ser registrados no sistema ITSM.
 - 16.1.4. Os resultados esperados, os critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo CONTRATANTE, assim como os padrões de qualidade, os níveis mínimos de serviço e as qualificações exigidas para execução das OS serão entendidos como de conhecimento da CONTRATADA, previamente ao início da execução de cada OS, a quem compete cumprir as atividades solicitadas dentro dos padrões esperados.
 - 16.1.5. Os Serviços de Suporte à Infraestrutura, executados no escopo da contratação por meio de OS, poderão estar relacionados a:
 - 16.1.5.1. Atendimento a requisições;
 - 16.1.5.2. Resposta a incidentes que usualmente requerem atendimento imediato e não possuem frequência de execução definida;
 - 16.1.5.3. Procedimentos rotineiros que usualmente independem de incidentes e solicitações e que devem ser executados de forma proativa pela CONTRATADA, pois possuem características bem definidas de duração e complexidade;
 - 16.1.5.4. Resolução de problemas;
 - 16.1.5.5. Transferência de conhecimento;
 - 16.1.5.6. Serviços especializados e estudos.
 - 16.1.6. O CONTRATANTE poderá, sempre que necessário, a fim de garantir a continuidade ou o restabelecimento de serviços ou para suprir omissões ou falhas durante a operação, atuar diretamente na execução dos serviços atribuídos à CONTRATADA, resguardado o direito de aplicar eventuais sanções à CONTRATADA por descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos.
 - 16.1.7. As OS, assim como seus valores unitários em UST e seus respectivos prazos de atendimento e níveis de serviço são considerados como aceitos pela CONTRATADA no ato da apresentação da proposta durante a licitação.
 - 16.1.8. A CONTRATADA deverá realizar todos os serviços com base em boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL – Information Technology Infrastructure Library (conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação), COBIT - Control Objectives for Information and related Technology, ISO/IEC 20.000 (gerenciamento de serviços de TI), ISO/IEC 27.000 (gestão de Segurança da Informação), PMBOK - Project Management Body of Knowledge (gestão de projetos);
- 16.2. **Requisitos de Infraestrutura Física**
- 16.2.1. O CONTRATANTE irá disponibilizar, para execução dos serviços de sustentação da infraestrutura, uma sala com estrutura tecnológica para a CONTRATADA, sob o comando do preposto, que definirá as funcionalidades e atividades dos seus recursos técnicos, sem influência do CONTRATANTE, desde que cumpridas todas as normas técnicas, regras de segurança e boa conduta exigida pelo CONTRATANTE, que deverá ser repassada para a CONTRATADA no momento da contratação.
 - 16.2.2. Para as atividades presenciais realizadas nos endereços descritos nos itens 17.2.2 e 17.2.3, o CONTRATANTE irá suprir os materiais necessários como mesas, cadeiras, computadores e impressoras, crachás de acesso, senhas de trabalho e outros que permitirem a execução dos serviços com dinamismo e eficiência.

- 16.2.3. Quando o CONTRATANTE optar pelo serviço de monitoração remota (OS R003), a CONTRATADA deverá disponibilizar um ambiente para a atuação do Centro de Operações de Rede (NOC), no período especificado na OS, composto de, no mínimo, um Videowall com monitores ligados a computadores com placas de vídeo, nobreak, switches e rede com link para garantir a disponibilidade acordada.
- 16.2.3.1. Caso a OS R003 seja modificada para serviço de monitoração presencial, o CONTRATANTE irá fornecer a infraestrutura necessária.
- 16.2.4. O CONTRATANTE atualmente utiliza uma ferramenta criada pela sua equipe de desenvolvimento para gestão de conhecimento e registro de chamados (SIGA SR e SIGA GC). Tal ferramenta não é adequada para a medição de serviços por UST. Por esse motivo, a CONTRATADA deverá implantar uma ferramenta ITSM para a abertura, fechamento de incidentes, requisições, mudanças, problemas, controle de níveis de serviços, base de conhecimento e relatórios gerenciais para apoio a fiscalização do contrato e qualidade do atendimento da TI.
- 16.2.5. Em alinhamento com as diretrizes apresentadas da Resolução CNJ 182/2013 e do Guia de Boas Práticas de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação – JF, iniciou-se o estudo para a adoção pelo CONTRATANTE da ferramenta GLPI (Gestion Libre de ParcInformatique). O CONTRATANTE já realizou a instalação da ferramenta GLPI em ambiente de testes. Vale ressaltar que existe a possibilidade de que o CONTRATANTE possa vir a optar por outra ferramenta ITSM caso esta não atenda às suas necessidades. Enquanto a ferramenta GLPI não for colocada em produção será utilizado de forma transitória o sistema atual de abertura de chamados, o SIGA-SR e a ferramenta de gestão de conhecimento SIGA-GC. A OS R009, nos primeiros 2(dois) meses de contrato, além das atividades referentes à ferramenta de monitoração, abrangerá a implantação inicial da ferramenta ITSM GLPI apenas para os processos ITIL abaixo denominados:
- 16.2.5.1. gerenciamento de incidentes,
- 16.2.5.2. gerenciamento de requisições,
- 16.2.5.3. gerenciamento do conhecimento,
- 16.2.5.4. gerenciamento do catálogo de serviço,
- 16.2.5.5. gerenciamento de níveis de serviço,
- 16.2.5.6. gerenciamento de portfólio.
- 16.2.6. Após o período descrito no item 16.2.5, a OS R009 abrangerá também o suporte ao CONTRATANTE na implantação dos seguintes processos ITIL:
- 16.2.6.1. gerenciamentos de mudança,
- 16.2.6.2. gerenciamento de problema,
- 16.2.6.3. gerenciamento de ativo e configuração.
- 16.2.7. É de responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar a manutenção de versões atualizadas da ferramenta de gestão de serviços ITSM durante a vigência do Contrato.
- 16.2.7.1. Ao final do Contrato deve ser repassada ao CONTRATANTE toda a base de dados gerada durante o período contratual.
- 16.2.8. A CONTRATADA se obriga a transferir para o CONTRATANTE ao final do Contrato ou, em caso de rescisão, toda documentação de processos procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.
- 16.2.9. Trata-se da contratação de serviços padronizados pela área técnica do CONTRATANTE, denominados de serviços de suporte à infraestrutura, os quais deverão ser executados e entregues nos padrões de qualidade estipulados e a custo previamente definido.
- 16.3. **Requisitos de Segurança**
- 16.3.1. A CONTRATADA deverá atender aos seguintes requisitos de segurança:
- 16.3.1.1. Seguir a Política de Segurança da Informação definida pelo CONTRATANTE;
- 16.3.1.2. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato:

- 16.3.1.2.1. As informações relativas às políticas de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e software decorrente;
 - 16.3.1.2.2. As informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos e ferramentas e equipamentos;
 - 16.3.1.3. Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subcontratados e afins, sem a anuência expressa e por escrito do CONTRATANTE;
 - 16.3.1.4. Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências;
 - 16.3.1.5. Cumprir as exigências de segurança contidas neste Termo de Referência;
 - 16.3.1.6. A CONTRATADA deverá adotar procedimentos de autenticação individualizada para cada um de seus profissionais que atuarem na prestação de serviços no ambiente do CONTRATANTE a fim de assegurar o rastreamento e identificação dos responsáveis pelos procedimentos técnicos pertinentes a cada respectiva atividade técnica.
 - 16.3.1.6.1. O CONTRATANTE poderá exigir que a CONTRATADA disponibilize certificado digital ICP Brasil do tipo A3, denominado e-CPF, para autenticação dos profissionais no ambiente de TIC do CONTRATANTE.
 - 16.3.1.7. Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente cancelados todos os seus acessos aos sistemas.
- 16.4. **Requisitos de Capacidade**
- 16.4.1. A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das OS.
 - 16.4.1.1. Essa capacitação técnica deverá ser demonstrada mediante a apresentação de atestados, conforme itens de habilitação técnica, que comprovem experiência na prestação dos serviços similares e compatíveis com as características e quantidades objeto deste processo licitatório.
 - 16.4.2. Para a composição do preço as LICITANTES deverão levar em consideração a complexidade do ambiente, a operação, sustentação e atualização do sistema ITSM e a qualificação da equipe técnica exigida (Anexo I-6) para a perfeita execução dos serviços.
- 16.5. **Requisitos Socioambientais**
- 16.5.1. A CONTRATADA, no que couber, deverá atender os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Resolução CNJ 201/2015.
 - 16.5.2. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.
 - 16.5.3. A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.
 - 16.5.4. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

17. DAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS E DA FORMA DE EXECUÇÃO

- 17.1. Considerações iniciais:

- 17.1.1. Em regra, não será admitida a subcontratação do todo ou de parte do objeto licitatório.
 - 17.1.1.1. Excepcionalmente será admitida a subcontratação de serviços relacionados à implantação, personalização e sustentação da ferramenta ITSM;
- 17.1.2. A CONTRATADA deverá ter profissionais capacitados para realizar o atendimento das solicitações técnicas, feitas por meio de OS, relacionadas aos serviços especificados.
- 17.1.3. A CONTRATADA é livre para a alocação de profissionais de forma não exclusiva para a prestação de serviços para o CONTRATANTE, a seu critério, visto que ela será cobrada, nos termos deste Termo de Referência, pelo Nível Mínimo de Serviço.
- 17.1.4. O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral de todos os serviços solicitados de acordo com as exigências de qualidade e requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.
- 17.1.5. Os recursos técnicos envolvidos para execução dos serviços devem ter, no mínimo, a capacitação descrita no Anexo I-6 (Qualificação da Equipe Técnica), sendo gerenciados exclusivamente pela CONTRATADA, mediante o preposto.
- 17.1.6. Os serviços prestados pela CONTRATADA poderão ser das seguintes naturezas:
 - 17.1.6.1. Receber, classificar e registrar incidentes ou requisitos dos usuários de TI do CONTRATANTE;
 - 17.1.6.2. Identificar, conceber, implementar e administrar soluções de infraestrutura de TI compatíveis com as necessidades atuais e futuras do CONTRATANTE;
 - 17.1.6.3. Instalar, configurar e manter atualizados os equipamentos servidores e demais dispositivos de rede e segurança, sistemas operacionais e outros softwares básicos necessários ao funcionamento de serviços e soluções de tecnologia da informação;
 - 17.1.6.4. Efetuar, em parceria com o CONTRATANTE, a gestão de capacidade dos elementos de infraestrutura necessários ao funcionamento dos serviços e soluções de TI;
 - 17.1.6.5. Manter e garantir o funcionamento adequado de ambientes providos pela equipe de infraestrutura do CONTRATANTE para o desenvolvimento, teste, homologação, treinamento e uso em produção de serviços e soluções de TI;
 - 17.1.6.6. Monitorar serviços e recursos de infraestrutura com execução de procedimentos associados aos mesmos em casos de alarme.
 - 17.1.6.7. Implantar e atualizar serviços e soluções de TI no ambiente de produção;
 - 17.1.6.8. Administrar serviços e soluções de TI e assegurar o seu funcionamento, de acordo com os requisitos de qualidade, segurança da informação e desempenho;
 - 17.1.6.9. Analisar, periodicamente, o histórico de incidentes e problemas dos serviços e soluções de TI e adotar ações para prevenir eventual recorrência desses eventos;
 - 17.1.6.10. Proceder aos serviços de manutenção de atualização de versões de softwares e de componentes dos serviços e soluções de TI, de acordo com as necessidades do CONTRATANTE, bem como gerenciar as respectivas licenças de uso e outros mecanismos que assegurem a recuperação da instalação dos equipamentos centrais da rede do CONTRATANTE e dos respectivos serviços;
 - 17.1.6.11. Avaliar e documentar, quando demandada, o impacto sobre a infraestrutura de mudanças nos serviços e soluções de TI do CONTRATANTE;

- 17.1.6.12. Dar suporte remoto, a partir da sede do CONTRATANTE, para instalação e recuperação de serviços, equipamentos servidores e equipamentos de comunicação.
 - 17.1.6.13. Apoiar o CONTRATANTE na definição e configuração de rotinas de produção e parâmetros de monitoramento dos serviços e soluções de tecnologia da informação;
 - 17.1.6.14. Assegurar a execução e verificar os resultados de rotinas automatizadas ou manuais de produção dos serviços e soluções de tecnologia da informação do CONTRATANTE;
 - 17.1.6.15. Administrar as soluções de monitoramento de serviços e soluções;
 - 17.1.6.16. Monitorar, sistematicamente, os parâmetros estabelecidos para os serviços e soluções de TI do CONTRATANTE, de modo a identificar e registrar a ocorrência de incidentes e comunicá-las, tempestivamente, ao CONTRATANTE, visando o pronto restabelecimento do serviço à normalidade, bem como atuar para restabelecer o funcionamento dos serviços que estiverem sob sua responsabilidade;
 - 17.1.6.17. Diagnosticar e resolver incidentes cujos sintomas e ações sejam previamente documentados e endereçar ações corretivas pertinentes ao CONTRATANTE;
 - 17.1.6.18. Gerenciar o ambiente físico e os equipamentos centrais da rede do CONTRATANTE, em especial no que se refere à alocação de recursos para execução de serviços e soluções de tecnologia da informação;
 - 17.1.6.19. Interagir com as equipes de suporte dos fabricantes das soluções em uso pelo CONTRATANTE, conduzir a abertura e acompanhamento dos tickets de suporte, coletar logs e demais informações solicitadas.
 - 17.1.6.20. Emitir relatórios periódicos sob demanda.
- 17.2. **Locais e horários de execução dos serviços**
- 17.2.1. A execução dos serviços ocorrerá dentro dos dias e horários previstos nas OS.
 - 17.2.2. Os serviços de sustentação de ambiente de infraestrutura, por padrão, serão realizados no Município do Rio de Janeiro, na Rua Acre nº 80 – Praça Mauá.
 - 17.2.3. Excepcionalmente, a CONTRATADA deverá realizar os serviços de sustentação de ambiente de infraestrutura nos seguintes endereços:
 - 17.2.3.1. Rua Beneditinos, 24 – Praça Mauá – Rio de Janeiro
 - 17.2.3.2. Rua Visconde de Inhaúma, 68 – Praça Mauá – Rio de Janeiro
 - 17.2.3.3. Rua Dom Gerardo, 46 – Praça Mauá – Rio de Janeiro
 - 17.2.3.4. Avenida Rio Branco, 241, Centro – Rio de Janeiro
 - 17.2.3.5. Avenida Rio Branco, 243, Centro – Rio de Janeiro
 - 17.2.3.6. Avenida Venezuela, 134, Praça Mauá – Rio de Janeiro
 - 17.2.3.7. Avenida Almirante Barroso, 78 – Centro - Rio de Janeiro
 - 17.2.4. O Serviço de Monitoração será realizado conforme especificado na OS (de forma Presencial ou Remota).
- 17.3. **Ordens de Serviço (OS)**
- 17.3.1. A OS é uma determinação formal à CONTRATADA para a realização de um serviço no escopo da presente contratação. Estabelece, no mínimo:
 - 17.3.1.1. Os Resultados esperados,
 - 17.3.1.2. Os Níveis Mínimo de Serviço que serão exigidos,
 - 17.3.1.3. Os pressupostos e restrições,
 - 17.3.1.4. Quantidade de UST que será faturada em contrapartida da conclusão plena e a contento da atividade nela determinada,
 - 17.3.1.5. Os fatores de abatimento e de ajustes.
 - 17.3.2. As OS são classificadas como:
 - 17.3.2.1. **Rotina**—Quando os serviços por elas abrangidos sejam os descritos no item 2.3.1 deste Termo de Referência.

- 17.3.2.2. **Demanda** - Quando os serviços por elas abrangidos sejam os descritos no item 2.3.2 deste Termo de Referência.
- 17.3.3. As OS deverão seguir os modelos estipulados pelo CONTRATANTE (conforme Anexo I-4 e Anexo I-5), podendo sofrer acréscimos e supressões, mediante informação prévia à CONTRATADA, em razão da readequação de processos internos do CONTRATANTE.
- 17.3.4. Levando em conta a evolução tecnológica, a prévia definição dos serviços não impede que, no decorrer do contrato, as OS existentes sejam modificadas ou que novas sejam inseridas, por iniciativa do CONTRATANTE ou por proposição da CONTRATADA com autorização do CONTRATANTE, desde que não ultrapassem o valor total do contrato anual e as seguintes condições e regras de modificação sejam atendidas estritamente e que haja concordância de ambas as partes:
- 17.3.4.1. As novas OS sejam previamente definidas e estimadas em seus valores unitários e de demanda;
- 17.3.4.2. A inclusão de novos serviços deve obedecer ao mesmo formato de preenchimento das OS;
- 17.3.4.3. A criação dessa nova OS seja motivada por mudanças tecnológicas, ou por execução de projetos que necessitem de acompanhamento rotineiro ou na plataforma de serviços providos pela Infraestrutura do CONTRATANTE.
- 17.3.5. A CONTRATADA deverá atender solicitações de janelas de disponibilidade de seus profissionais para a realização de manutenções em softwares ou equipamentos que importem riscos à disponibilidade dos serviços de TI do CONTRATANTE, na forma prevista nas OS.
- 17.3.6. A quantidade de UST a ser faturada será o somatório das UST de todos os serviços estabelecidos nas OS Rotina e OS Demanda.
- 17.3.6.1. O cálculo do quantitativo de UST de cada OS levará em consideração apenas o número inteiro, desconsiderando as casas decimais.
- 17.3.7. A OS será encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e os serviços realizados/entregues com a qualidade demandada e devidamente atestados pelo demandante e aprovados pelo Gestor ou Fiscal do Contrato ou outro servidor para isso designado; exceto se autorizado o encerramento parcial pelo Gestor ou Fiscal do Contrato.
- 17.3.8. Caso a OS seja encerrada pela CONTRATADA sem anuência do demandante do serviço ou do Gestor ou Fiscal do Contrato ou outro servidor por esses designados, ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, a OS será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao expresso na solicitação original da OS, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.
- 17.3.9. Nos casos excepcionais, em que a CONTRATADA não consiga executar a OS conforme a condição demandada, por motivos de dependência de alguma ação do próprio CONTRATANTE ou por motivos de força maior, deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito e com antecedência, apresentando os fatos e motivos que impedem sua execução, cabendo ao CONTRATANTE avaliar a admissibilidade das justificativas.
- 17.3.10. Quando houver alguma mudança no ambiente computacional que irá atingir diretamente os valores que compõem o cálculo da OS, as referidas OS deverão ser revisadas.
- 17.4. **Do período de estabilização contratual**
- 17.4.1. A CONTRATADA terá o prazo máximo de até **15 (quinze) dias corridos** a partir do 1º dia útil subsequente à data de assinatura do contrato, para cumprir com todas as atividades prévias necessárias ao início da prestação dos serviços contratados, incluindo a transição, apresentação dos perfis profissionais exigidos, dos equipamentos, e materiais conforme estabelecido nesta contratação.
- 17.4.1.1. A partir de **16º (décimo-sexto) dia corrido**, contado a partir do 1º dia útil subsequente à data de assinatura, inicia-se o período no qual o CONTRATANTE estará habilitado para a abertura de OS.
- 17.4.2. A CONTRATADA deverá estar apta para iniciar a execução dos serviços objeto do contrato em, no máximo, **20 (trinta) dias corridos** a partir do 1º dia útil subsequente à data de

assinatura do contrato, mediante a disponibilização de profissionais para a execução dos serviços nos termos que se seguem.

- 17.4.3. Os primeiros **90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços** serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Esta flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

17.4.3.1. Para o 1º (primeiro) e 2º (segundo) meses de execução: atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos de atendimento estabelecidos, estes poderão ser dilatados em até 30% (trinta por cento);

17.4.3.2. Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos de atendimento estabelecidos, estes poderão ser dilatados em até 20% (vinte por cento); e

17.4.3.3. A partir do 4º (quarto) mês de execução: a CONTRATADA deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos.

17.5. **Do encerramento dos serviços e transição contratual**

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

17.5.2. A transição contratual deverá ser iniciada pela CONTRATADA em até 90 (noventa) dias antes da finalização do Contrato.

17.5.3. O Plano de Transição dos Serviços traduz a estratégia empresarial de cada CONTRATADA e deve registrar e detalhar o método de trabalho adotado na execução dos serviços desenvolvidos.

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

17.5.5. Caso não ocorra nova licitação, os procedimentos de repasse descritos no parágrafo anterior deverão ser feitos para o CONTRATANTE.

17.5.6. Para atender aos parágrafos anteriores, um Plano de Transição, endereçando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição, deverá ser entregue pela CONTRATADA em até 20 (vinte) dias corridos da data início da transição.

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

17.5.7.1. Identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe de transição, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;

17.5.7.2. Cronograma detalhado do plano de transição, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;

17.5.7.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços;

17.5.7.4. O plano de gerenciamento de riscos, o plano de contingência e o plano de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição;

17.5.8. É de responsabilidade do CONTRATANTE a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores do serviço;

17.5.9. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o plano de transição, a CONTRATADA deve se responsabilizar por qualquer recurso ou esforço adicional que necessite estar dedicado somente à tarefa de completar a transição;

17.5.9.1. Por esforço adicional entende-se: pesquisas, transferência de conhecimento (entre a atual CONTRATADA e a futura CONTRATADA), documentação ou qualquer outro esforço passível de cobrança vinculado à tarefa de transição;

17.5.10. A Garantia Contratual ficará retida até a finalização da Transição Contratual.

18. DAS CONDIÇÕES E PRAZOS DE ENTREGA

18.1. Conforme item 15 do Edital e demais exigências de cumprimento de Níveis Mínimos de Serviços apresentadas neste Termo de Referência.

19. DO CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

19.1. A tabela abaixo sintetiza as etapas de execução da contratação:

Etapa	Descrição	Prazo
01	Assinatura do Contrato	D
02	Contato para planejamento do início dos trabalhos.	D+5
03	Reunião de alinhamento de expectativas.	D+10
04	Cumprimento das atividades prévias necessárias ao início da prestação dos serviços, incluindo a transição, apresentação dos perfis profissionais exigidos, dos equipamentos e materiais, conforme item 17.4.1 deste Termo de Referência.	D+15
05	Início do período hábil para a abertura de OS, conforme item 17.4.1.1.	D+16
06	Disponibilizar os profissionais para a execução do objeto, conforme item 17.4.2 deste Termo de Referência.	D+20

20. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

20.1. São obrigações do CONTRATANTE:

- 20.1.1. Nomear Gestor, Fiscal(is) Técnico(s), Fiscal(is) Administrativo(s) e Fiscal(is) Requisitante(s) do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.
- 20.1.2. Encaminhar formalmente as demandas, por meio de OS, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.
- 20.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta.
- 20.1.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais, quando cabíveis.
- 20.1.5. Liquidar a despesa e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato.
- 20.1.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento do serviço.
- 20.1.7. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam ao CONTRATANTE, justificando os casos em que isso não ocorrer.
- 20.1.8. Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para execução dos serviços referentes ao objeto do Termo de Referência.
- 20.1.9. Prestar informações e esclarecimentos, quando solicitados pela CONTRATADA.
- 20.1.10. Analisar os relatórios de desempenho e os resultados entregues verificando se as exigências, procedimentos e processos definidos e aprovados nas OS foram atendidos, assim como se os índices foram alcançados, propondo as glosas e multas cabíveis para cada caso.
- 20.1.11. Notificar a CONTRATADA sobre eventuais irregularidades no cumprimento das obrigações contratuais.
- 20.1.12. Disponibilizar para a prestação do serviço um ambiente com mobiliário e com instalações estáveis de lógica e de elétrica;

- 20.1.13. Fornecer o catálogo de serviços com os seus indicadores, para inclusão na ferramenta ITSM e ciência pela CONTRATADA dos serviços de TI do CONTRATANTE.
- 20.1.14. Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.
- 20.1.15. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, devendo recusar qualquer entrega ou serviço, no todo ou em parte, que não esteja de acordo com as condições e exigências estabelecidas em cada OS.
- 20.1.16. Analisar e verificar se os Níveis de Serviços contratados foram alcançados e propor as glosas estipuladas para cada caso.
- 20.1.17. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA, nos termos deste Edital e de acordo com as especificações do objeto, constantes no Termo de Referência.
- 20.1.18. Impor sanções contratuais caso suas demandas de correção de irregularidades, notificadas à CONTRATADA, não sejam corrigidas dentro do prazo estabelecido.

21. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 21.1. Indicar formalmente preposto, e seu substituto, aptos a representá-la junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
 - 21.1.1. O preposto deverá ser especialista em gerência de projetos e ter experiência em contratos de prestação de serviços de tecnologia da informação.
 - 21.1.2. O preposto deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços.
 - 21.1.3. O preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências do CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário de 10h às 19h, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.
- 21.2. São obrigações da CONTRATADA:
 - 21.2.1. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
 - 21.2.2. Reparar quaisquer danos diretamente causados ao CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo CONTRATANTE.
 - 21.2.3. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pelo CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.
 - 21.2.4. Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para execução dos serviços, descrita no Anexo I-6 (Qualificação da Equipe Técnica) do Termo de Referência.
 - 21.2.5. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento dos serviços durante a execução do contrato.
 - 21.2.6. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, ao CONTRATANTE.
 - 21.2.7. Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o andamento dos serviços.
 - 21.2.8. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.
 - 21.2.9. Atender os prazos estabelecidos em contrato para execução e realização dos serviços.
 - 21.2.10. Cumprir todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações.
 - 21.2.11. Arcar com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como mão de obra, taxas e encargos sociais.

- 21.2.12. Atentar aos requisitos de Segurança da Informação especificados neste documento.
- 21.2.13. Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado.
- 21.2.14. Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços que venham porventura a ser solicitados pelo CONTRATANTE.
- 21.2.15. Manter atualizada a base de conhecimento do CONTRATANTE com a documentação mais recente. Todos os procedimentos operacionais, rotinas, templates e parâmetros de configuração utilizados e definidos na vigência do contrato deverão constar desta base.
- 21.2.16. Efetuar a transferência de conhecimento para o CONTRATANTE, dos novos serviços implantados ou modificados assim como elaborar documentação técnica atualizada, inserindo-a na base de conhecimento, sempre que solicitada pelo CONTRATANTE.
- 21.2.17. Realizar manutenções evolutivas e proativas.
- 21.2.18. Fiscalizar regularmente os seus técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.
- 21.2.19. Refazer todos os serviços que forem entregues em desacordo com os critérios de qualidade definidos, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, sem prejuízo de eventual aplicação de fatores de ajustes e, quando for o caso, de aplicação de sanções previstas nas OS.
- 21.2.20. Avaliar, diagnosticar e propor soluções de aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade e configuração dos produtos da solução e processos e procedimentos de trabalho.
- 21.2.21. Gerenciar a execução dos serviços de suporte local e orientar a atuação dos operadores de monitoramento em situações críticas de trabalho.
- 21.2.22. Auxiliar o CONTRATANTE, quando demandado, na elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional.
- 21.2.23. Subsidiar o CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.
- 21.2.24. Apresentar relatório mensal dos serviços prestados.
- 21.2.25. Executar todos os serviços sem que haja necessidade de interrupção dos serviços de TI em produção, exceto aquelas previamente agendadas e com autorização do CONTRATANTE.
- 21.2.26. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços.
- 21.2.27. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.
- 21.2.28. Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela CONTRATADA, como crachás, cartões de acesso, pen drives e outros, de propriedade do CONTRATANTE, juntamente com a solicitação de descredenciamento.
- 21.2.29. Promover a transferência de conhecimento para o CONTRATANTE quando assim for demandada.
- 21.2.30. Realizar encaminhamento de solicitações que não puderem ser solucionadas pela sua equipe técnica por estarem fora do escopo da OS, para grupos e unidades do CONTRATANTE responsáveis pela solução.
- 21.2.31. Apresentar os empregados identificados por meio de crachá.
- 21.2.32. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência do CONTRATANTE.
- 21.2.33. A CONTRATADA deverá prover as ferramentas necessárias para a execução dos serviços pelos seus empregados, tais como: computadores, headphones, impressoras e insumos.

- 21.2.34. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, fiscais, civil, penal, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência. Cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE (artigo 71 da Lei 8.666 de 1993 e normas correlatas);
- 21.2.34.1. A inadimplência da CONTRATADA não transfere ao CONTRATANTE a responsabilidade de pagamento, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o CONTRATANTE.
- 21.2.35. Observar as condições de recebimento do objeto descritas no item 15.4 e 15.6 do Edital.

22. DOS PAPÉIS A SEREM DESEMPENHADOS PELOS PRINCIPAIS ATORES DO ÓRGÃO E DA EMPRESA ENVOLVIDOS NA CONTRATAÇÃO

- 22.1.1. Preposto
- 22.1.1.1. O preposto é o representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
- 22.1.1.2. O representante legal da CONTRATADA deverá apresentar o preposto na reunião inicial convocada pelo Gestor do Contrato.
- 22.1.2. Gestor do Contrato
- 22.1.2.1. Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente.
- 22.1.2.2. É responsável pelo encaminhamento de indicação de glosas e sanções, autorização ao preposto da CONTRATADA para a emissão de nota(s) fiscal(is); encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual e demais atribuições constantes na Resolução CNJ 182/2013 e Resolução CJF 279/2013.
- 22.1.3. Fiscal Requisitante
- 22.1.3.1. Servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.
- 22.1.3.2. É responsável pela confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, junto ao Gestor do contrato, para fins de encaminhamento para pagamento e demais atribuições constantes na Resolução CNJ 182/2013 e Resolução CJF 279/2013.
- 22.1.4. Fiscal Técnico
- 22.1.4.1. Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.
- 22.1.4.2. É responsável pela confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório, quando da entrega do objeto resultante de cada OS, encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA e demais atribuições constantes na Resolução CNJ 182/2013 e Resolução CJF 279/2013.
- 22.1.5. Fiscal Administrativo
- 22.1.5.1. Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.
- 22.1.5.2. É responsável pela verificação de aderência aos termos contratuais e verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para

fins de pagamento e demais atribuições constantes na Resolução CNJ 182/2013 e Resolução CJF 279/2013.

23. DOS INSTRUMENTOS FORMAIS DE SOLICITAÇÃO DE FORNECIMENTO DOS BENS E/OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 23.1. Os serviços serão solicitados pelo CONTRATANTE por meio das OS e serão executados pela CONTRATADA em concordância com os padrões e processos definidos neste Termo de Referência e nos procedimentos internos do CONTRATANTE.

24. DOS MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA

- 24.1. Sempre que se exigir, a comunicação entre o representante do CONTRATANTE e a CONTRATADA deverá ser formal, considerando-se como documentos formais, além de documentos do tipo Ofício, as comunicações por correio eletrônico, reuniões mediante elaboração de Ata, entrega pessoal de documentos mediante aposição de recibo, ou outros que possam ficar registrados.

25. DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 25.1. O CONTRATANTE nomeará os responsáveis pela fiscalização e acompanhamento do Contrato, os quais exercerão como representantes do CONTRATANTE, toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização deste Contrato;
- 25.2. Compete à Fiscalização, entre outras atribuições:
- 25.2.1. Verificar a conformidade da execução contratual com as normas específicas e se os procedimentos e materiais empregados são adequados para garantir a qualidade desejada dos serviços;
 - 25.2.2. Ordenar à CONTRATADA que corrija, refaça ou reconstrua as partes dos serviços executados com erros, imperfeições ou em desacordo com as especificações;
 - 25.2.3. Acompanhar e aprovar os serviços executados;
- 25.3. A ação da fiscalização não exonera a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais e legais;
- 25.4. A CONTRATADA se submeterá a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte do CONTRATANTE, quanto à execução dos serviços prestando todos os esclarecimentos solicitados;
- 25.5. As irregularidades detectadas pela fiscalização do CONTRATANTE serão comunicadas por escrito à CONTRATADA, para sua pronta correção ou adequação.

26. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

- 26.1. Todos os resultados de análises e proposições de ações corretivas deverão ser registradas na área específica de Gestão de Conhecimento da ferramenta ITSM.

27. DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E AUTORAIS DOS PRODUTOS GERADOS POR OCASIÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 27.1. A CONTRATADA cederá ao CONTRATANTE, o direito autoral e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos resultados produzidos em consequência desta contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

28. DA QUALIFICAÇÃO OU FORMAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NA EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 28.1. A qualificação técnica exigida dos profissionais envolvidos na execução do contrato está descrita no ANEXO I.6.

29. PRAZO DE VIGÊNCIA DA GARANTIA DE BENS E/OU SERVIÇOS

- 29.1. Os serviços realizados pela CONTRATADA serão cobertos por garantia de 90 (noventa) dias após a data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo.
- 29.1.1. Durante o período de garantia, os defeitos que porventura sejam identificados farão parte de uma OS de Garantia e não gerarão ônus para o CONTRATANTE.

30. DA CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DAS INFORMAÇÕES

- 30.1. A CONTRATADA deverá atender aos requisitos previstos no item 16.3 deste Termo de Referência.

ANEXO I-1 – Padrões adotados na fixação do coeficiente CS (Complexidade de Serviço)

- 1.1. A unidade de referência adotada para medir as demandas foi denominada UST - “Unidade de Suporte Técnico”.
- 1.1.1. Dada a variação na complexidade dos serviços existentes do CONTRATANTE, fez-se necessário criar outros níveis de complexidade para tais atividades. Por esse motivo, foram adotados 5(cinco) níveis de complexidade: Baixa (B), Intermediária (I), Mediana (M), Alta (A) e Especialista (E).
- 1.2. A classificação das Complexidades do Serviços (CS) inclui toda a sucessão de atividades/tarefas, que apresentam relação de interdependência, ou seja, são necessárias à execução de determinado serviço. Abrange desde a atividade/tarefa de maior complexidade que delimita a classificação da Complexidade do Serviço até as atividades/tarefas de complexidades menores, mas que caso não fossem realizadas não seria possível concluir o serviço.
- 1.3. A Tabela de Complexidade de Serviço apresentada a seguir informa a coeficiente numérico (CS) adotado para cada nível de Complexidade de Serviço (CS).

Tabela de Complexidade de Serviço			
Código	Nível de Complexidade	Complexidade do Serviço (CS)	Descrição
B001	Baixa (B)	1	Operação de Infraestrutura, conjunto de atividades da OS de Rotina R002
B002	Baixa (B)	1	Monitoração de Ambiente de Infraestrutura, conjunto de atividades da OS de Rotina R003
B003	Baixa (B)	1	Revisar tutoriais, fluxos, processos, procedimentos, manuais, FAQs e roteiros para atendimento.
B004	Baixa (B)	1	Instalar, remover, atualizar ou alterar software de baixa complexidade;
B005	Baixa (B)	1	Serviço de transporte de mídias;
B006	Baixa (B)	1	Desligar, religar e realizar montagem ou desmontagem física de equipamentos de rede e servidor.
B007	Baixa (B)	1	Execução de verificações e rotinas operacionais.
M001	Mediana (M)	1,5	Serviço de atendimento remoto e presencial aos usuários de TI.
M002	Mediana (M)	1,5	Realizar cabeamento de equipamentos e conexão de host a SAN.
M003	Mediana (M)	1,5	Alterar e configurar parâmetros dos serviços corporativos.
M004	Mediana (M)	1,5	Criar certificado digital para os sistemas.
M005	Mediana (M)	1,5	Instalação ou alteração local de agentes ou scripts de ferramentas corporativas.
M006	Mediana (M)	1,5	Criar e modificar templates e formulários.
M007	Mediana (M)	1,5	Atualizar firmware dos equipamentos.
M008	Mediana (M)	1,5	Instalar equipamentos de rede.
M009	Mediana (M)	1,5	Resolução de Chamados de Infraestrutura, conjunto de atividades da OS R001.
I001	Intermediária (I)	3,5	Monitoramento inteligente para elementos e áreas essenciais ao negócio.
I002	Intermediária (I)	3,5	Reduzir e expandir faixa de endereçamento IP.
I003	Intermediária (I)	3,5	Emitir relatórios técnicos.
I004	Intermediária (I)	3,5	Adicionar, alterar, cadastrar e remover entradas no DNS.
I005	Intermediária (I)	3,5	Criar, alterar e excluir usuários e grupos do domínio.
I006	Intermediária (I)	3,5	Importar máquina virtual, configurar sistemas e instalar módulos no sistema de gestão de conteúdo.
I007	Intermediária (I)	3,5	Criar, restaurar e alterar capacidade de recursos.
I008	Intermediária (I)	3,5	Participar de reuniões técnicas.
I009	Intermediária (I)	3,5	Liberar acesso aos servidores no firewall.
I010	Intermediária (I)	3,5	Configurar equipamentos de rede.

I011	Intermediária (I)	3,5	Criar tutoriais, fluxos, processos, procedimentos, manuais, FAQs e roteiros para atendimento.
I012	Intermediária (I)	3,5	Suporte técnico aos processos de TI.
I013	Intermediária (I)	3,5	Suporte técnico aos serviços de multimídia e videoconferência.
I014	Intermediária (I)	3,5	Desenvolvimento de scripts.
I015	Intermediária (I)	3,5	Administração da Solução ITSM e da Plataforma de Monitoramento, conjunto de atividades da OS R009.
I016	Intermediária (I)	3,5	Instalação de drivers ou plug-ins.
I017	Intermediária (I)	3,5	Backup de configuração dos equipamentos.
A001	Alta (A)	6,0	Administração das Soluções de Segurança da Informação, conjunto de atividades da OS R004.
A002	Alta (A)	6,0	Administração dos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados, conjunto de atividades da OS R005.
A003	Alta (A)	6,0	Administração dos Sistemas Operacionais, conjunto de atividades da OS R006.
A004	Alta (A)	6,0	Administração do ambiente de infraestrutura de Rede, conjunto de atividades da OS R007.
A005	Alta (A)	6,0	Administração e Gerenciamento dos Sistemas de Armazenamento de Cópias de Segurança, conjunto de atividades da OS R008.
A006	Alta (A)	6,0	Administração do Sistema Virtualizado, conjunto de atividades da OS R010.
A007	Alta (A)	6,0	Administração das Aplicações WEB e de Produção, conjunto de atividades da OS R011.
A008	Alta (A)	6,0	Administração das Soluções de Comunicação, conjunto de atividades da OS R012.
A009	Alta (A)	6,0	Administração das Soluções de Armazenamento, Compartilhamento de Dados e Rede de Armazenamento, conjunto de atividades da OS R013.
E001	Especialista (E)	10,0	Atividades que requeiram conhecimento especialista e que não se enquadrem como alta.
E002	Especialista (E)	10,0	Migrar ou realizar carga de dados.
E003	Especialista (E)	10,0	Análise de Viabilidade.
E004	Especialista (E)	10,0	Análise de desempenho de ambiente.
E005	Especialista (E)	10,0	Implementar ambiente de alta disponibilidade.
E006	Especialista (E)	10,0	Segmentar uma rede.
E007	Especialista (E)	10,0	Realizar teste vulnerabilidade.
E008	Especialista (E)	10,0	Modelagem de processo de trabalho.
E009	Especialista (E)	10,0	Apoio a políticas institucionais, consultoria e auditoria.
E010	Especialista (E)	10,0	Administrar os storages.
E011	Especialista (E)	10,0	Movimentar ou expandir dados compartilhados.

ANEXO I-2 – DETALHAMENTO DO AMBIENTE DE TI

Por questões de Segurança da Informação, este Anexo I-2 somente será disponibilizado pelo CONTRATANTE às empresas pretendentes mediante a entrega/envio pelas mesmas do Anexo I-13 (Termo de Responsabilidade e Confidencialidade para a retirada do Anexo I-2), instruído com os documentos exigidos. A forma de entrega do Termo de Responsabilidade e Confidencialidade para retirada deste Anexo encontra-se estabelecida no item 10 do Edital.

ANEXO I-3 – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO



OS Nº

Contrato:
Contratada:

Data de Início:
Data de Fim:

ORDEM DE SERVIÇO

Serviço	
Objetivo	
Métrica	
Cálculo	
Custo Total (UST)	

Id	Atividade
1	
2	

Pressupostos e Restrições	
1	
2	

Questionamentos (QT) para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA)				
Questionamento	Fator Limite (FL)	Resposta (R)	Limite (L)	Fator Específico FE=[FL*R]/L
Coeficiente de Complexidade ($C = \frac{\sum_{i=1}^n FE_n}{n}$)				

Documentos entregues	
()-	
()-	

Indicadores	Limite	Glosa	Limite

Perfil de qualificação técnica dos profissionais	
Perfil 1	
1.1	
1.2	

CONTRATANTE	
Área/Fiscal Requisitante da Solução (assinatura)	Gestor do Contrato (assinatura)
CONTRATADA	
(assinatura)	

ANEXO I-4 – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO DO TIPO ROTINA

1. OS - RESOLUÇÃO DE CHAMADOS DE INFRAESTRUTURA



OS Nº R001

Contrato:

Data de Início:

Contratada:

Data de Fim:

ORDEM DE SERVIÇO

Serviço	Resolução de Chamados de Infraestrutura.
Objetivo	Resolução dos chamados de terceiro nível (infraestrutura) associados ao catálogo de serviços do CONTRATANTE.
Coefficiente de Complexidade do Serviço (CS)	1,5 (Mediana)
Número de Chamados (QC)	733 chamados/mês
Métrica	Quantidade= CS x QC
Cálculo	Quantidade= 1,5 x733
Custo Total (UST)	1099

Id	Atividades
1	Recepcionar chamados associados ao Catálogo de Serviços do CONTRATANTE, transferidos pelo atendimento remoto, presencial ou das outras áreas demandantes, com uso do Sistema de Gestão de Serviços de TI.
2	Pesquisar documentação técnica na base de conhecimento para solucionar o chamado.
3	Executar os procedimentos necessários para a resolução e fechamento dos chamados.

Id	Pressupostos e Restrições
1	Esta OS apresenta uma estimativa de número de chamados(QC). A estimativa considerou dados históricos do CONTRATANTE (*). Esse quantitativo poderá variar a maior ou a menor dependendo da demanda mensal.
2	Os técnicos devem ser treinados e ter conhecimento em normas e procedimentos gerais do CONTRATANTE.
3	Os chamados de suporte de 3º nível (infraestrutura), prestados aos usuários, serão recebidos mediante o Sistema ITSM do CONTRATANTE.
4	Não serão aceitos, nem computados chamados abertos pela própria equipe da CONTRATADA para atendimento pelos seus próprios profissionais, mesmo que executados a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente. Admite-se somente a abertura de chamados pela própria equipe da CONTRATADA para o atendimento por outras equipes do CONTRATANTE ou para prestadores de serviços ou fornecedores internos e externos.
5	O CONTRATANTE realizará revisões periódicas de seu Catálogo de Serviços. O catálogo de serviços (e seus respectivos indicadores) serão disponibilizados para inclusão na ferramenta de gestão de serviços de TI.
6	A CONTRATADA deve estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, que contém as orientações para atendimentos (scripts), aprimorando, sempre que possível, a resolução de chamados técnicos.
7	Os chamados relacionados às atividades, indicadores e respectivos pressupostos e restrições indicadas nas demais OS de Rotina, incluindo os incidentes e requisições mencionados em tais OS de Rotina, tem seu atendimento contemplado pela respectiva OS. Assim sendo, não serão contabilizados para fins de cobrança, os chamados abertos no Sistema ITSM cujo escopo esteja abrangido nas demais OS de Rotina.
8	Os chamados desta OS R001 compreenderão assuntos técnicos pertinentes aos sistemas e componentes de infraestrutura descritos no Anexo I-2.
9	Os profissionais que efetuarão o atendimento aos chamados deverão apresentar qualificação técnica compatível com cada tipo de chamado, observando, conforme a área do conhecimento exigida para a atividade, as qualificações técnicas mínimas descritas nas demais OS de Rotina contidas neste Anexo I-4. Assim, por exemplo, para atendimento aos chamados de Sistemas Operacionais, deverá ser observada a alocação de um atendente que possua a qualificação técnica mínima da OS R006.
10	Quando os chamados solicitados dependerem de outras equipes que não sejam da CONTRATADA, os prazos serão suspensos a partir do encaminhamento, voltando à contagem quando forem devolvidos pela área responsável, devendo ter o aceite do CONTRATANTE por meio de andamento padronizado.

Documentos entregues	
()- Relatório com o quantitativo de chamados solucionados dentro dos SLA's acordados;	
()- Relatório com o quantitativo de chamados reabertos;	

Id	Indicadores	Meta	Glosa	Limite
1	Resolver as requisições classificadas como BAIXA COMPLEXIDADE em até 16(dezesseis) horas úteis .	>=95%	1% para cada chamado não atendido ou atendido em prazo superior à meta.	10%
2	Resolver requisições classificadas como MÉDIA COMPLEXIDADE em até 8(oito) horas úteis .	>=95%	1% para cada chamado não atendido ou atendido em prazo superior à meta.	10%
3	Resolver requisições classificadas como ALTA COMPLEXIDADE em até 4(quatro) horas úteis .	>=95%	1% para cada chamado não atendido ou atendido em prazo superior à meta.	10%
4	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	2%	1% para cada chamado não atendido ou atendido em prazo superior à meta.	10%
5	Capturar chamados em até 30 minutos após a abertura.	>=90%	1% para cada chamado não atendido ou atendido em prazo superior à meta.	10%

CONTRATANTE	
Área/Fiscal Requirante da Solução (assinatura)	Gestor do Contrato (assinatura)
CONTRATADA (assinatura)	

(*) a média mensal de chamados considerou o período de janeiro a setembro de 2017 que apresentou um total de 6597 chamados de infraestrutura, perfazendo uma média mensal de 733 chamados/mês.

2. OS – OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA



OS Nº R002

Contrato:

Data de Início:

Contratada:

Data de Fim:

ORDEM DE SERVIÇO

Serviço	Operação da Infraestrutura.
Objetivo	Execução de verificações e procedimentos pré-estabelecidos.
Impacto sobre o negócio (I)	4 (Alto Impacto)
Coefficiente de Complexidade do Ambiente (CA)	1,56
Coefficiente de Complexidade do Serviço (CS)	1 (Baixa)
Tempo de Operação da Equipe (T)	22 dias/mês
Fator Limite (FL)	2 (crescimento de 50% ao ano)
Métrica	Quantidade= I x CA x CS x T
Cálculo	Quantidade= 4 x 1,56 x 1 x 22
Custo Total (UST)	137

Id	Atividades
1	Executar verificações do ambiente de TI.
2	Executar procedimentos pré-definidos.
3	Envios de comunicação de indisponibilidade.
4	Atualizar BDGC sempre que necessário.
5	Acompanhar fornecedores e prestadores de serviço de TI sempre que necessário.
6	Preenchimento de documento de atividades executadas
7	Preenchimento de documento de passagem de serviço com informações de tarefas pendentes

Id	Pressupostos e Restrições
1	Manter a documentação técnica e procedimental atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
2	Todas as propostas de melhorias em relação ao serviço desta OS estarão descritas no relatório gerencial mensal;
3	A janela de disponibilidade para a Operação de Infraestrutura está estimada para o intervalo das 6:00hs às 22:00hs, de segunda à sexta-feira, exceto feriados. Essas janelas serão variáveis mês a mês, de acordo com o calendário adotado pelo CONTRATANTE.

Questionamentos (QT) para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA)					
Id	Questionamento	Fator Limite (FL)	Resposta (R)	Limite (L)	Fator Específico FE=[FL*R]/L
1	Quantidade de verificações e procedimentos	2	3450	4000	1,72
2	Quantidade de procedimentos eventuais	2	140	200	1,4
Coeficiente de Complexidade ($C = \frac{\sum_{i=1}^n FE_n}{n}$)					1,56

Documentos entregues
() Livro da Operação
() E-mails de passagem de serviço
() Relatório de tarefas eventuais realizadas;

Id	Indicadores	Meta	Glosa	Limite
1	Procedimentos e verificações executadas.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%

Id	Perfil de qualificação técnica dos profissionais
Perfil 1	
1.1	Possuir curso superior completo na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática e/ou Análise de Sistemas.
1.2	Possuir experiência mínima de 2 (dois) anos em atividade de gerência de serviços de suporte de infra-estrutura;

CONTRATANTE	
Área/Fiscal Requirante da Solução (assinatura)	Gestor do Contrato (assinatura)
CONTRATADA (assinatura)	

3. OS - MONITORAÇÃO DE AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA - REMOTA



OS Nº R003

Contrato:

Data de Início:

Contratada:

Data de Fim:

ORDEM DE SERVIÇO

Serviço	Monitoração de Ambiente de Infraestrutura - Remota.
Objetivo	Efetuar a monitoração do ambiente lógico dos serviços corporativos, acionando o plano de comunicação estabelecido sempre que necessário.
Impacto sobre o negócio (I)	4 (Alto Impacto)
Coefficiente de Complexidade do Ambiente (CA)	1,48
Coefficiente de Complexidade do Serviço (CS)	1 (Baixa)
Tempo de Operação da Equipe (T)	31 dias/mês
Tipo de Monitoração (t)	2 (Remota)
Fator Limite (FL)	2 (crescimento de 50% ao ano)
Métrica	Quantidade=I x CA x CS x T x t
Cálculo	Quantidade= 4 x 1,48 x 1 x 31 x 2
Custo Total (UST)	367

Id	Atividades
1	Monitoramento e acompanhamento ininterrupto de equipamentos, serviços, tarefas, agendamentos, links de comunicação e outros elementos de infraestrutura que apoiam as tarefas de TIC durante um período de 24 horas por dia e 365 dias por ano.
2	Realizar monitorações lógicas e ininterruptas de Servidores, por meio de visualizações, testes de comunicações e controles automatizados com ferramentas especializadas, análise de logs e outras ferramentas que fizerem necessárias para execução da atividade.
3	Criação, registro, acompanhamento, atualização e encerramento de incidentes durante um período de 24 horas.
4	Monitoramento ininterrupto das condições ambientais do Datacenter, incluindo, mas não se restringindo ao funcionamento do sistema de refrigeração e sistemas de suprimento de energia elétrica; durante um período de 24 horas por dia e 365 dias por ano.
5	Comunicação com usuários, profissionais do CONTRATANTE para: notificações, escalonamento do problema, acompanhamento e restabelecimento do serviço e outras ações correlacionadas; durante um período de 24 horas por dia e 365 dias por ano.
6	Execução de medidas, rotinas e demais procedimentos de resposta para alertas do console de gerenciamento; durante um período de 24 horas por dia e 365 dias por ano. Executar, em caso de alarme, procedimento associado a cada item monitorado, conforme definido pela CONTRATANTE.
7	Elaboração, revisão, reavaliação ou manutenção de documentação de procedimentos de rotina de operação, de monitoração, de suporte e de respostas para alertas e incidentes.

Id	Pressupostos e Restrições
1	A janela de disponibilidade do NOC remoto deverá ser ininterrupta, ou seja, 24 horas por dia e 7 dias por semana incluindo, portanto, sábados, domingos e feriados. Essas janelas serão variáveis mês a mês, de acordo com o calendário adotado pelo CONTRATANTE.
2	Todos os incidentes serão reportados por meio de relatórios emitidos pelas ferramentas de monitoração.
3	A central de monitoração não poderá ficar sem ninguém monitorando em quaisquer dos horários acordados, exceto quando devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.
4	Realizar a abertura do chamado para as áreas responsáveis quando detectado o incidente.
5	Realizar todas as tarefas de acordo com a documentação e procedimentos aprovados pelo CONTRATANTE.

Pressupostos e Restrições	
6	A documentação deve ser entregue obedecendo a completude e clareza quanto a rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.

Questionamentos (QT) para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA)					
Id	Questionamento	Fator Limite (FL)	Resposta (R)	Limite (L)	Fator Específico FE=[FL*R]/L
1	Janela de monitoramento (dias x horas, no mês)	2	744 horas	744 horas	2
2	Quantidade de ferramentas de monitoramento	2	4	8	1
3	Quantidade de serviços/hosts críticos (hosts=620 / serviços=1940)	2	2560	3500	1,46
Coeficiente de Complexidade ($C = \frac{\sum^n FE_n}{n}$)					1,48

Documentos entregues	
(-) Relatório da Monitoração, contendo as falhas críticas, número de ocorrências, indisponibilidade dos serviços e ações executadas.	
(-) Relatório de Ambiente Computacional com os seguintes quantitativos para os servidores físicos, virtuais e físicos somados aos virtuais: total de servidores, CPU(processadores e núcleos) e memória; total de servidores por sistemas operacionais; crescimento mensal e anual de servidores, CPU e memória.	

Id	Indicadores	Meta	Glosa	Limite
1	Executar o plano de comunicação ou script após a ocorrência de falhas em serviços críticos.	Máximo em 20 minutos	0,5 % para cada falha de ocorrência	20%
2	Emitir relatório consolidado de monitoramento.	4º dia útil do mês subsequente.	2 % por dia útil de atraso	20%

Perfil de qualificação técnica dos profissionais	
Perfil 1	
1.1	Possuir curso superior completo na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática e Análise de Sistemas.
1.2	Possuir experiência mínima de 2 (dois) anos em atividade de suporte de infraestrutura ou Operador;

CONTRATANTE	
Área/Fiscal Requisitante da Solução (assinatura)	Gestor do Contrato (assinatura)
CONTRATADA (assinatura)	

4. OS - ADMINISTRAÇÃO DAS SOLUÇÕES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO



OS Nº R004

Contrato:
Contratada:

Data de Início:
Data de Fim:

ORDEM DE SERVIÇO

Serviço	Administração das soluções de segurança da informação.
Objetivo	Manter a disponibilidade dos servidores e ferramentas de segurança da informação com a qualidade exigida e acordada.
Impacto sobre o negócio (I)	4 (Alto Impacto)
Coefficiente de Complexidade do Ambiente (CA)	1,24
Coefficiente de Complexidade do Serviço (CS)	6 (Alta)
Tempo de Operação da Equipe (T)	22 dias/mês
Fator Limite (FL)	2 (crescimento de 50% ao ano)
Métrica	Quantidade= I x CA x CS x T
Cálculo	Quantidade= 4 x 1,24 x 6 x 22
Custo Total (UST)	654

Id	Atividades
1	Monitorar os logs das soluções de segurança a fim de identificar eventuais problemas e aplicar as correções necessárias.
2	Monitorar o tempo de resposta das soluções de segurança a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço.
3	Monitorar a quantidade de requisições de acesso à Internet a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço.
4	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
5	Identificar, analisar e tratar ameaças e vulnerabilidades.
6	Monitorar e gerenciar solução Microsoft Windows Server Update Services (WSUS) e de aplicação de patches.
7	Monitorar e gerenciar solução ELK (ElasticSearch, Logstash e Kibana).

Id	Pressupostos e Restrições
1	Existência de ferramenta de monitoramento.
2	Manter a documentação técnica e procedimental atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
3	Verificar em todos os casos de correções e alterações, a necessidade de abertura de Requisição de Mudança.
4	Para índice de disponibilidade não serão computadas as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
5	As atividades serão limitadas ao funcionamento das ferramentas de segurança, seguindo as políticas de segurança da informação do CONTRATANTE.
6	Considerar como ativos de segurança para esta OS: firewall, filtro de conteúdo, proxy, antivírus, centralizador de logs, IDS e WSUS.
7	As melhorias propostas, quando necessário, serão demandadas por OS específicas.
8	Todas as propostas de melhorias em relação ao serviço desta OS deverão estar descritas no relatório gerencial mensal;
9	A janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA para o tratamento de incidentes e requisições deverá ser de segunda à sexta-feira, exceto feriados, no período de 13:00 às 21:00. Havendo interesse do CONTRATANTE e anuência da CONTRATADA, o horário de início da janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA poderá ser modificado.
10	Deverá ser ofertada uma janela mensal de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA adicional, além da estabelecida no Id 9, com duração de até 6(seis) horas e agendamento pelo CONTRATANTE e a realização fora do horário padrão da OS ou em finais de semana e feriados, visando a manutenção em softwares ou equipamentos que importem riscos à disponibilidade dos serviços de TI.

Questionamentos (QT) para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA)					
Id	Questionamento	Fator Limite (FL)	Resposta (R)	Limite (L)	Fator Específico FE=[FL*R]/L
1	Quantidade de redes que são mantidas pelo firewall	2	10	15	1,33
2	Quantidade de appliances de firewall	2	4	8	1
3	Quantidade de usuários utilizando proxy e filtro de conteúdo	2	7300	11000	1,32
4	Quantidade de licenças de endpoint instaladas (relatório gerencial)	2	7300	11000	1,32
Coeficiente de Complexidade ($C = \frac{\sum_{i=1}^n FE_n}{n}$)					1,24

Documentos entregues
() Relatórios de disponibilidades das soluções de segurança;
() Relatório de incidentes relacionados das soluções de segurança;

Indicadores	Meta	Glosa	Limite
Disponibilidade da solução de segurança da informação	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%

Perfil de qualificação técnica dos profissionais	
Perfil 1	
1.1	Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de firewall baseado em Checkpoint;

CONTRATANTE	
Área/Fiscal Requisitante da Solução (assinatura)	Gestor do Contrato (assinatura)
CONTRATADA	
(assinatura)	

5. OS - ADMINISTRAÇÃO DOS SISTEMAS GERENCIADORES DE BANCO DE DADOS



OS Nº R005

Contrato:
Contratada:

Data de Início:
Data de Fim:

ORDEM DE SERVIÇO

Serviço	Administração dos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados.
Objetivo	Manter a disponibilidade dos SGBD's e base de dados com a qualidade exigida e acordada.
Impacto sobre o negócio (I)	4 (Alto Impacto)
Coefficiente de Complexidade do Ambiente (CA)	1,36
Coefficiente de Complexidade do Serviço (CS)	6 (Alta)
Tempo de Operação da Equipe (T)	22 dias/mês
Fator Limite (FL)	2 (crescimento de 50% ao ano)
Métrica	Quantidade= I x CA x CS x T
Cálculo	Quantidade= 4 x 1,36 x 6 x 22
Custo Total (UST)	718

Id	Atividades
1	Monitorar a capacidade dos servidores.
2	Gerenciar eventos de logs dos servidores identificados como críticos.
3	Monitorar serviços e restabelecê-los em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
4	Monitorar a quantidade de usuários e tempo de resposta das transações a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço.
5	Realizar atividades de manutenção e continuidade.
6	Monitorar o tempo de acesso às bases de dados a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço.
7	Monitorar procedimentos de rotina referentes aos SGBDs.

Id	Pressupostos e Restrições
1	Para o índice de disponibilidade não serão computadas as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
2	Existência de ferramenta de monitoramento.
3	Manter a documentação técnica e procedimental atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
4	Verificar em todos os casos de correções e alterações, a necessidade de abertura de Requisição de Mudança.
5	A execução das atividades desta OS será dada pelo somatório dos servidores até a data de fim da OS.
6	Os dados a serem evidenciados no relatório de disponibilidade serão previamente acordados entre as partes (Exemplo: memória, processador, tempo de acesso, quantidade de conexões, etc).
7	Todas as propostas de melhorias em relação ao serviço desta OS deverão estar descritas no relatório gerencial mensal;
8	As melhorias propostas, quando necessário, serão demandadas por OS específicas.
9	A janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA para o tratamento de incidentes e requisições deverá ser de segunda à sexta-feira, exceto feriados, no período de 13:00 às 21:00. Havendo interesse do CONTRATANTE e anuência da CONTRATADA, o horário de início da janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA poderá ser modificado.
10	Deverá ser ofertada uma janela mensal de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA adicional, além da estabelecida no Id 9, com duração de até 6(seis) horas e agendamento pelo CONTRATANTE e a realização fora do horário padrão da OS ou em finais de semana e feriados, visando a manutenção em softwares ou equipamentos que importem riscos à disponibilidade dos serviços de TI.

Questionamentos (QT) para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA)					
Id	Questionamento	Fator Limite (FL)	Resposta (R)	Limite (L)	Fator Específico FE=[FL*R]/L
1	Quantidade de SGBDs distintos (PostgreSQL, MySQL, Oracle, Microsoft SQLServer, INGRES)	2	5	10	1,0
2	Quantidade de versões distintas de SGBDs (Oracle = 2, PostgreSQL = 2, MySQL = 1, Microsoft SQLServer = 3, Ingres=1)	2	9	10	1,8
3	Quantidade, em Tb, de espaço total consumido (relatório gerencial)	2	400	800	1
4	Quantidade de soluções de BI	2	1	2	1
5	Quantidade de serviços/hosts críticos (Hosts =34 / Serviços = 34)	2	68	68	2
Coeficiente de Complexidade ($C = \frac{\sum_{i=1}^n FE_n}{n}$)					1,36

Documentos entregues
() Relatório de disponibilidade dos SGBD's e das bases de dados.
() Relatório de incidentes relacionados aos SGBD's e as bases de dados.

Id	Indicadores	Meta	Glosa	Limite
1	Disponibilidade dos SGBD's e base de dados.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%

Perfil de qualificação técnica dos profissionais	
Perfil 1	
1.1	Possuir curso superior completo na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática ou Análise de Sistemas.
1.2	Certificação Oracle Database 11g Administrator Certified Professional ou Oracle Database 12c Administrator Certified Professional;
1.3	Conhecimentos de Modelagem de Dados;
1.4	Mínimo de 2 (dois) anos de experiência em suporte e gerenciamento de bancos de dados Oracle 11g ou superior;
Perfil 2	
2.1	Possuir curso superior completo na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática ou Análise de Sistemas.
2.2	Conhecimentos de Modelagem de Dados;
2.3	Certificação SQL Server MCSA;
2.4	Conhecimentos em construção e operação de ETL;
2.5	Mínimo de 2 (dois) anos de experiência em suporte e gerenciamento de bancos de dados SQL Server 2005 ou superior;
Perfil 3	
3.1	Possuir curso superior completo na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática ou Análise de Sistemas.
3.2	Conhecimentos de Modelagem de dados;
3.3	Conhecimentos em construção e operação de ETL;
3.4	Mínimo de 2 (dois) anos de experiência em suporte e gerenciamento de bancos de dados Oracle MYSQL 5.6 ou superior;

CONTRATANTE	
Área/Fiscal Requisitante da Solução (assinatura)	Gestor do Contrato (assinatura)
CONTRATADA	
(assinatura)	

6. OS - ADMINISTRAÇÃO DOS SISTEMAS OPERACIONAIS



OS Nº R006

Contrato:
Contratada:

Data de Início:
Data de Fim:

ORDEM DE SERVIÇO

Serviço	Administração dos Sistemas Operacionais.
Objetivo	Manter a disponibilidade dos serviços de sistemas operacionais com a qualidade exigida e acordada.
Impacto sobre o negócio (I)	4 (Alto Impacto)
Coefficiente de Complexidade do Ambiente (CA)	1,50
Coefficiente de Complexidade do Serviço (CS)	6 (Alta)
Tempo de Operação da Equipe (T)	22 dias/mês
Fator Limite (FL)	2 (crescimento de 50% ao ano)
Métrica	Quantidade= I x CA x CS x T
Cálculo	Quantidade= 4 x 1,50 x 6 x 22
Custo Total (UST)	792

Id	Atividades
1	Monitorar e analisar eventos e sistema de arquivos relacionados ao ambiente dos Sistemas Operacionais.
2	Monitorar a capacidade dos servidores.
3	Monitorar os File Systems.
4	Configurar e gerenciar os servidores físicos e virtuais, por meio das ferramentas disponibilizadas pelo fabricante dos equipamentos.
5	Gerenciar eventos de logs dos servidores identificados como críticos.
6	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.

Id	Pressupostos e Restrições
1	Existência de ferramenta de monitoramento.
2	Manter a documentação técnica e procedimental atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
3	Verificar em todos os casos de correções e alterações, a necessidade de abertura de Requisição de Mudança.
4	A execução das atividades desta OS será dada pelo somatório dos servidores até a data de fim da OS.
5	Para o índice de disponibilidade não serão computadas as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
6	Os dados a serem evidenciados no relatório de disponibilidade serão previamente acordados entre as partes (Exemplo: memória, disco raiz, processador, ICMP, etc).
7	Todas as propostas de melhorias em relação ao serviço desta OS estarão descritas no relatório gerencial mensal;
8	As melhorias propostas, quando necessário, serão demandadas por OS específicas.
9	A janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA para o tratamento de incidentes e requisições deverá ser de segunda à sexta-feira, exceto feriados, no período de 13:00 às 21:00. Havendo interesse do CONTRATANTE e anuência da CONTRATADA, o horário de início da janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA poderá ser modificado.
10	Deverá ser ofertada uma janela mensal de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA adicional, além da estabelecida no Id 9, com duração de até 6(seis) horas e agendamento pelo CONTRATANTE e a realização fora do horário padrão da OS ou em finais de semana e feriados, visando a manutenção em softwares ou equipamentos que importem riscos à disponibilidade dos serviços de TI.

Questionamentos (QT) para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA)					
Id	Questionamento	Fator Limite (FL)	Resposta (R)	Limite (L)	Fator Específico FE=[FL*R]/L
1	Espaço em disco (Tb alocados em Sistemas Operacionais)	2	5	20	0,5
2	Quantidade de Sistemas Operacionais distintos (CentOS, RedHat, Microsoft Windows Server, IBM AIX, Mumps e ESXi)	2	6	6	2
3	Quantidade de versões distintas de um mesmo Sistema Operacional (CentOS =1, RedHat=3, Microsoft Windows Server =4, IBM AIX=3, Mumps=1, VmwareESXi = 3)	2	15	15	2
4	Quantidade de serviços críticos passíveis de atualização do Sistema Operacional	2	25	50	1
5	Quantidade de serviços/hosts críticos (hosts = 38 / serviços = 23)	2	61	61	2
Coeficiente de Complexidade ($C = \frac{\sum_{i=1}^n FE_n}{n}$)					1,50

Documentos entregues
() Relatório de disponibilidade dos sistemas operacionais;
() Relatório de incidentes relacionados aos sistemas operacionais;

Id	Indicadores	Meta	Glosa	Limite
1	Disponibilidade dos sistemas operacionais.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%

Perfil de qualificação técnica dos profissionais	
Perfil 1 – Linux	
1.1	Mínimo de 2 (dois) anos de experiência em gerenciamento de sistemas operacionais e serviços correlatos Linux;
1.2	Estar cursando no mínimo o terceiro período do terceiro grau na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática e Análise de Sistemas;
1.3	Possuir certificação LPIC, RHCT ou RHSA;
Perfil 2 – Microsoft Windows	
2.1	Mínimo de 2 (dois) anos de experiência em gerenciamento de sistemas operacionais e serviços correlatos Windows Server, Microsoft Exchange e Microsoft Skype;
2.2	Estar cursando no mínimo o terceiro período do terceiro grau na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática e Análise de Sistemas;
2.3	Possuir certificação Microsoft MCSE ou MCSA;
Perfil 3 – IBM AIX	
3.1	Mínimo de 2 (dois) anos de experiência em gerenciamento de sistemas operacionais e serviços correlatos IBM AIX;
3.2	Estar cursando no mínimo o terceiro período do terceiro grau na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática e Análise de Sistemas.
3.3	Possuir certificação em IBM AIX;

CONTRATANTE	
Área/Fiscal Requisitante da Solução (assinatura)	Gestor do Contrato (assinatura)
CONTRATADA (assinatura)	

7. OS - ADMINISTRAÇÃO DO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE REDE



OS Nº R007

Contrato:
Contratada:

Data de Início:
Data de Fim:

ORDEM DE SERVIÇO

Serviço	Administração do ambiente de infraestrutura de Rede.
Objetivo	Manter a disponibilidade da infraestrutura de rede com a qualidade exigida e acordada.
Impacto sobre o negócio (I)	4 (Alto Impacto)
Coefficiente de Complexidade do Ambiente (CA)	1,13
Coefficiente de Complexidade do Serviço (CS)	6 (Alta)
Tempo de Operação da Equipe (T)	22 dias/mês
Fator Limite (FL)	2 (crescimento de 50% ao ano)
Métrica	Quantidade= I x CA x CS x T
Cálculo	Quantidade= 4 x 1,13 x 6 x 22
Custo Total (UST)	596

Id	Atividades
1	Garantir a disponibilidade das conexões internas e externas entre os switches de borda e os switches de core.
2	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
3	Aplicar correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.
4	Administrar proativamente todos os equipamentos que constituem a infraestrutura de rede.

Id	Pressupostos e Restrições
1	Considerar como infraestrutura de rede equipamentos como switches, roteadores, balanceadores de link, pontos de acesso à rede sem fio, controladores de pontos de acesso à rede sem fio.
2	Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
3	Verificar em todos os casos de correções e alterações, a necessidade de abertura de Requisição de Mudança.
4	Para o índice de disponibilidade não serão computadas as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
5	Todas as propostas de melhorias em relação ao serviço desta OS estarão descritas no relatório gerencial mensal;
6	As melhorias propostas, quando necessário, serão demandadas por OS específicas.
7	A janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA para o tratamento de incidentes e requisições deverá ser de segunda à sexta-feira, exceto feriados, no período de 13:00 às 21:00. Havendo interesse do CONTRATANTE e anuência da CONTRATADA, o horário de início da janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA poderá ser modificado.
8	Deverá ser ofertada uma janela mensal de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA adicional, além da estabelecida no Id 7, com duração de até 6(seis) horas e agendamento pelo CONTRATANTE e a realização fora do horário padrão da OS ou em finais de semana e feriados, visando a manutenção em softwares ou equipamentos que importem riscos à disponibilidade dos serviços de TI.

Questionamentos (QT) para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA)					
Id	Questionamento	Fator Limite (FL)	Resposta (R)	Limite (L)	Fator Específico FE=[FL*R]/L
1	Quantidade de switches de bordas (racks dos usuários e servidores)	2	78	156	1
2	Quantidade de grupos na árvore do servidor de domínio	2	497	750	1,32

Questionamentos (QT) para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA)					
Id	Questionamento	Fator Limite (FL)	Resposta (R)	Limite (L)	Fator Específico FE=[FL*R]/L
	(relatório gerencial)				
3	Quantidade de links da rede privativa, infovia, LAN to LAN, internet priorizados para atuação	2	40	60	1,33
4	Quantidade de VLAN's (core)	2	43	86	1
5	Quantidade de serviços/hosts críticos (hosts = 40 / serviços = 40)	2	80	160	1
Coeficiente de Complexidade ($C = \frac{\sum_{i=1}^n FE_i}{n}$)					1,13

Documentos entregues
() Relatório que evidencia a disponibilidade da infraestrutura de rede;
() Relatório de incidentes relacionados a infraestrutura de rede;

Id	Indicadores	Meta	Glosa	Limite
1	Disponibilidade do ambiente de infraestrutura de rede.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%

Perfil de qualificação técnica dos profissionais da CONTRATADA	
Perfil 1	
1.1	Possuir certificação Cisco CCNA ou equivalente HP;
1.2	Mínimo de 2 anos de experiência em gerenciamento de ativos de rede, links de comunicação de dados e soluções de gerenciamento de redes;

CONTRATANTE	
Área/Fiscal Requisitante da Solução (assinatura)	Gestor do Contrato (assinatura)
CONTRATADA	
(assinatura)	

8. OS - ADMINISTRAÇÃO E GERENCIAMENTO DOS SISTEMAS DE ARMAZENAMENTO DE CÓPIAS DE SEGURANÇA



OS Nº R008

Contrato:
Contratada:

Data de Início:
Data de Fim:

ORDEM DE SERVIÇO

Serviço	Administração e gerenciamento dos sistemas de armazenamento de cópias de segurança.
Objetivo	Manter a disponibilidade dos serviços de armazenamento de cópia de segurança com a qualidade exigida e acordada.
Impacto sobre o negócio (I)	4 (Alto Impacto)
Coefficiente de Complexidade do Ambiente (CA)	1,65
Coefficiente de Complexidade do Serviço (CS)	6 (Alta)
Tempo de Operação da Equipe (T)	22 dias/mês
Fator Limite (FL)	2 (crescimento de 50% ao ano)
Métrica	Quantidade= I x CA x CS x T
Cálculo	Quantidade= 4 x 1,65 x 6 x 22
Custo Total (UST)	871

Id	Atividades
1	Analisar histórico das cópias de segurança, conforme política de backup.
2	Gerenciar, armazenar, etiquetar e substituir as fitas no robô quando necessário para correto funcionamento da solução.
3	Executar teste aleatório de restore, conforme acordado entre as partes.
4	Gerenciar eventos de logs e conexões dos equipamentos e sistemas de backup.
5	Monitorar a capacidade do sistema de backup.
6	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
7	Executar rotinas de backup.
8	Acompanhar as rotinas de backup e em caso de falha reagendar as mesmas.
9	Fazer restauração sempre que solicitado.
10	Criar rotinas de backup.
11	Documentar procedimentos quando necessário.
12	Automatizar procedimento de backup.

Id	Pressupostos e Restrições
1	O CONTRATANTE fornecerá as informações necessárias à operação de backup tais como o tempo de retenção, a janela de backup, o tempo de restauração e a disponibilidade da cópia de segurança.
2	As fitas e etiquetas, assim como o local de armazenamento, deverão ser disponibilizadas pelo CONTRATANTE.
3	Manter a documentação técnica e procedimental atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
4	Verificar em todos os casos de correções e alterações, a necessidade de abertura de Requisição de Mudança.
5	Para o índice de disponibilidade não serão computadas as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
6	Todas as propostas de melhorias em relação ao serviço desta OS estarão descritas no relatório gerencial mensal;
7	As melhorias propostas, quando necessário, serão demandadas por OS específicas.
8	A janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA para o tratamento de incidentes e requisições deverá ser de segunda à sexta-feira, exceto feriados, no período de 13:00 às 21:00. Havendo interesse do CONTRATANTE e anuência da CONTRATADA, o horário de início da janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA poderá ser modificado.

9	Deverá ser ofertada uma janela mensal de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA adicional, além da estabelecida no Id 8, com duração de até 6(seis) horas e agendamento pelo CONTRATANTE e a realização fora do horário padrão da OS ou em finais de semana e feriados, visando a manutenção em softwares ou equipamentos que importem riscos à disponibilidade dos serviços de TI.
---	--

Questionamentos (QT) para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA)					
Id	Questionamento	Fator Limite (FL)	Resposta (R)	Limite (L)	Fator Específico FE=[FL*R]/L
1	Quantidade de equipamentos de backup (robô IBM 3584)	2	2	3	1,33
2	Quantidade, em TB, de backup mensal realizado (relatório gerencial)	2	300	450	1,33
3	Quantidade de softwares de backup (IBM TSM, Symantec, Image e Tar)	2	4	4	2
4	Backup (equipamentos ou transporte de fitas) em site remoto	2	1	1	2
5	Quantidade de hosts	2	320	400	1,6
Coeficiente de Complexidade ($C = \frac{\sum_{i=1}^n FE_n}{n}$)					1,65

Documentos entregues	
<input type="checkbox"/>	Relatório da execução do backup por meio do diário de bordo.
<input type="checkbox"/>	Relatório de incidentes relacionados a solução de backup.

Id	Indicadores	Meta	Glosa	Limite
1	Disponibilidade da solução de backup.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%

Perfil de qualificação técnica dos profissionais da CONTRATADA	
Perfil 1	
1.1	Possuir conhecimentos em sistemas operacionais Linux, Windows, Vmware e configuração e gerência de rede SAN;
1.2	Mínimo de 2 (dois) anos de experiência em gerenciamento de equipamentos storages comprovados por meio de registros em carteira de trabalho, contratos de trabalho assinados ou declaração de empregadores anteriores, que constem da carteira de trabalho ou dos contratos de trabalho, declarando a experiência em gerenciamento de storages EMC ou IBM, modelos mid-range ou high-end, em linha de produção ou descontinuados a menos de 2 anos;
1.3	Diploma ou certificado de formação SNIA em, no mínimo, um dos seguintes cursos: Storage Networking management and Administration, Storage Networking Assessment Planning and Design;
1.4	Diploma ou certificado de formação em cursos oficiais EMC ou IBM, de nível avançado ou equivalente, em seus equipamentos storages mid-range ou high-end, que englobem: planejamento, instalação, configuração, operação e troubleshooting (resolução dos principais problemas).

CONTRATANTE	
Área/Fiscal Requirante da Solução (assinatura)	Gestor do Contrato (assinatura)
CONTRATADA	
(assinatura)	

9. OS - ADMINISTRAÇÃO DA SOLUÇÃO ITSM E DA PLATAFORMA DE MONITORAMENTO



OS Nº R009

Contrato:
Contratada:

Data de Início:
Data de Fim:

ORDEM DE SERVIÇO

Serviço	Administração da solução ITSM e da plataforma de monitoramento
Objetivo	Manter a disponibilidade da solução ITSM e da plataforma de monitoramento com a qualidade exigida e acordada.
Impacto sobre o negócio (I)	4 (Alto Impacto)
Coefficiente de Complexidade do Ambiente (CA)	1,33
Coefficiente de Complexidade do Serviço (CS)	3,5 (Intermediária)
Tempo de Operação da Equipe (T)	22 dias/mês
Fator Limite (FL)	2 (crescimento de 50% ao ano)
Métrica	Quantidade= I x CA x CS x T
Cálculo	Quantidade= 4 x 1,33 x 3,5 x 22
Custo Total (UST)	409

Id	Atividades
1	Completa operacionalização compreendendo planejamento, instalação, configuração e atualização, na plataforma de monitoramento do CONTRATANTE, de outros sistemas de monitoramento, plug-ins e complementos que venham ser contratados de terceiros e por estes últimos instalados e suportados, de forma a compatibilizar e integrar o software de terceiros às ferramentas já existentes de monitoração do CONTRATANTE, naquilo em que for integrável segundo as informações prestadas pelos fabricantes ou fornecedores dos software adicionais até um limite mensal de 10 de quaisquer dessas unidades/itens.
2	Administração, compreendendo operacionalização, criação, modificação, remoção, na plataforma de monitoramento, de unidades de hosts, host groups, aplicações, serviços e demais elementos relacionados até um limite mensal de 50 de quaisquer dessas unidades/itens.
3	Administração, compreendendo operacionalização, criação, modificação, remoção na plataforma de monitoramento, de templates, itens de monitoramento, gatilhos e demais elementos relacionados até um limite mensal de 20 de quaisquer dessas unidades/itens.
4	Administração, compreendendo operacionalização, criação, modificação, remoção na plataforma de monitoramento, de eventos, condições, ações e demais elementos relacionados até um limite mensal de 5 de quaisquer dessas unidades/itens.
5	Administração de inventário, compreendendo as tarefas necessárias para a realização de inventários de elementos de monitoração e conferência contra os seus registros na plataforma de monitoramento até um limite mensal de 100 itens conferidos.
6	Administração compreendendo operacionalização, criação, modificação, remoção de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados a controle de acesso à plataforma de monitoramento até um limite mensal de 10 elementos/usuários.
7	Administração, compreendendo operacionalização, criação, modificação, remoção, de gráficos e demais elementos relacionados a exibição de informações na plataforma de monitoramento até um limite mensal de 2 gráficos.
8	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e plataforma de monitoramento até um limite mensal de 20 relatórios.
9	Elaboração e/ou Manutenção de documentação de procedimentos relativos à Solução ITSM e à plataforma de monitoramento.
10	Instalar, configurar e parametrizar o Sistema ITSM observando as diretrizes contidas no item 16.2.5, 16.2.6 e 16.2.7 do Termo de Referência.
11	Monitorar o Sistema ITSM.
12	Configurar recursos do Sistema ITSM referentes a Processos ITIL, Gestão Integrada, Cadastros Gerais, Relatórios e Sistema.

13	Configurar a plataforma monitoramento.
14	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.

Pressupostos e Restrições	
1	Existência de ferramenta de monitoramento.
2	Manter a documentação técnica e procedimental atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
3	Verificar em todos os casos de correções e alterações, a necessidade de abertura de Requisição de Mudança.
4	Para o índice de disponibilidade não serão computadas as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
5	As melhorias propostas, quando necessário, serão demandadas por OS específicas.
6	Todas as propostas de melhorias em relação ao serviço desta OS estarão descritas no relatório gerencial mensal;
7	A janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA para o tratamento de incidentes e requisições deverá ser de segunda à sexta-feira, exceto feriados, no período de 13:00 às 21:00. Havendo interesse do CONTRATANTE e anuência da CONTRATADA, o horário de início da janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA poderá ser modificado.
8	Deverá ser ofertada uma janela mensal de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA adicional, além da estabelecida no Id 7, com duração de até 6(seis) horas e agendamento pelo CONTRATANTE e a realização fora do horário padrão da OS ou em finais de semana e feriados, visando a manutenção em softwares ou equipamentos que importem riscos à disponibilidade dos serviços de TI.

Questionamentos (QT) para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA)					
Id	Questionamento	Fator Limite (FL)	Resposta (R)	Limite (L)	Fator Específico FE=[FL*R]/L
1	Quantidade de usuários do sistema ITSM	2	9000	13500	1,33
2	Quantidade de hosts/ações/triggers configurados na ferramenta de monitoramento por mês	2	60	90	1,33
3	Quantidade de chamados cadastrados no sistema ITSM por mês	2	1500	2250	1,33
Coeficiente de Complexidade ($C = \frac{\sum_{i=1}^n FE_i}{n}$)					1,33

Documentos entregues	
()	Relatórios de disponibilidades da solução de ITSM;
()	Relatório de incidentes relacionados das solução de ITSM;

Id	Indicadores	Meta	Glosa	Limite
1	Disponibilidade do sistema ITSM e da ferramenta de monitoramento.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%

Perfil de qualificação técnica dos profissionais da CONTRATADA	
Perfil 1	
1.1	Possuir curso superior completo na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática e Análise de Sistemas.
1.2	Possuir certificação ITIL OSA - OperationalSupportandAnalysisCapability;
1.3	Possuir experiência mínima de 2 (dois) anos em atividade de analista de governança;

CONTRATANTE	
Área/Fiscal Requisitante da Solução (assinatura)	Gestor do Contrato (assinatura)
CONTRATADA (assinatura)	

10. OS - ADMINISTRAÇÃO DO SISTEMA VIRTUALIZADO



OS Nº R010

Contrato:
Contratada:

Data de Início:
Data de Fim:

ORDEM DE SERVIÇO

Serviço	Administração do ambiente virtualizado.
Objetivo	Manter a disponibilidade da solução de virtualização com a qualidade exigida e acordada.
Impacto sobre o negócio (I)	4 (Alto Impacto)
Coefficiente de Complexidade do Ambiente (CA)	1,26
Coefficiente de Complexidade do Serviço (CS)	6 (Alta)
Tempo de Operação da Equipe (T)	22 dias/mês
Fator Limite (FL)	2 (crescimento de 50% ao ano)
Métrica	Quantidade= I x CA x CS x T
Cálculo	Quantidade= 4 x 1,26 x 6 x 22
Custo Total (UST)	665

Id	Atividades
1	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
2	Monitorar a capacidade dos servidores.
3	Administrar clusters de máquinas físicas, virtuais e sistemas de armazenamento da solução de virtualização.
4	Realizar atividades de manutenção e continuidade da solução de virtualização (snapshot).
5	Manter a conectividade das máquinas virtuais com o ambiente físico.

Id	Pressupostos e Restrições
1	Manter a documentação técnica e procedimental atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
2	Verificar em todos os casos de correções e alterações, a necessidade de abertura de Requisição de Mudança.
3	Para o índice de disponibilidade não serão computadas as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
4	Todas as propostas de melhorias em relação ao serviço desta OS estarão descritas no relatório gerencial mensal.
5	As melhorias propostas, quando necessário, serão demandadas por OS específicas.
6	A janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA para o tratamento de incidentes e requisições deverá ser de segunda à sexta-feira, exceto feriados, no período de 13:00 às 21:00. Havendo interesse do CONTRATANTE e anuência da CONTRATADA, o horário de início da janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA poderá ser modificado.
7	Deverá ser ofertada uma janela mensal de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA adicional, além da estabelecida no Id 6, com duração de até 6(seis) horas e agendamento pelo CONTRATANTE e a realização fora do horário padrão da OS ou em finais de semana e feriados, visando a manutenção em softwares ou equipamentos que importem riscos à disponibilidade dos serviços de TI.

Questionamentos (QT) para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA)					
Id	Questionamento	Fator Limite (FL)	Resposta (R)	Limite (L)	Fator Específico FE=[FL*R]/L
1	Quantidade de LUNs apresentados pelo storage para solução de virtualização	2	305	450	1,35
2	Quantidade de soluções de virtualização (Xen server, VMWARE e VIOS)	2	2	4	1
3	Quantidade de servidores físicos envolvidos	2	56	70	1,60
4	Quantidade de servidores virtuais gerenciados	2	619	800	1,54

5	Quantidade de serviços/hosts críticos (hosts = 38 / serviços = 23)	2	61	150	0,81
Coeficiente de Complexidade ($C = \frac{\sum_{i=1}^n FE_{i2}}{n}$)					1,26

Documentos entregues	
() Relatório da disponibilidade da solução de virtualização;	
() Relatório de incidentes relacionados da solução de virtualização;	
() Relatório de capacidade disponível e consumo de recursos de processamento, memória e disco (LUNs ou discos locais) dos servidores físicos de todo o ambiente virtualizado, consolidado e separado por soluções de virtualização e clusters dentro dessas soluções. Adicionalmente, este relatório deve conter a capacidade disponível e o consumo de recursos de processamento, memória e disco de cada servidor virtual. Deve ainda conter percentuais de crescimento mensal e anual dos recursos de processamento, memória e disco dos servidores físicos, de forma consolidada, e de cada servidor virtual.	

Id	Indicadores	Meta	Glosa	Limite
1	Disponibilidade da solução de virtualização.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%

Id	Perfil de qualificação técnica dos profissionais da CONTRATADA
Perfil 1	
1.1	Possuir curso superior completo na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática e Análise de Sistemas.
1.2	Possuir certificação mínima VCP6-DCV para ambiente de virtualização VMWare;

CONTRATANTE	
Área/Fiscal Requisitante da Solução (assinatura)	Gestor do Contrato (assinatura)
CONTRATADA	
(assinatura)	

11. OS - ADMINISTRAÇÃO DAS APLICAÇÕES WEB



OS Nº R011

Contrato:
Contratada:

Data de Início:
Data de Fim:

ORDEM DE SERVIÇO

Serviço	Administração das Aplicações WEB de Produção.
Objetivo	Manter a disponibilidade das aplicações web com a qualidade exigida e acordada.
Impacto sobre o negócio (I)	4 (Alto Impacto)
Coefficiente de Complexidade do Ambiente (CA)	1
Coefficiente de Complexidade do Serviço (CS)	6 (Alta)
Tempo de Operação da Equipe (T)	22 dias/mês
Fator Limite (FL)	2 (crescimento de 50% ao ano)
Métrica	Quantidade= I x CA x CS x T
Cálculo	Quantidade= 4 x 1 x 6 x 22
Custo Total (UST)	528

Id	Atividades
1	Gerenciar eventos de logs das aplicações identificadas como críticas.
2	Monitorar o tempo de acesso das aplicações web a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço.
3	Monitorar a quantidade de requisições no servidor web a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço.
4	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de desempenho e propor melhorias.
5	Verificar a existência de erratas, patches ou novas versões dos produtos semanalmente e aplicá-los mediante orientações da CONTRATANTE.
6	Provisionar servidores de aplicação/WEB.
7	Configurar servidores de aplicação/WEB.
8	Prover Infraestrutura como código nos servidores de aplicação/WEB.
9	Monitorar e gerenciar a plataforma de pesquisa Apache Solr e Google Search Appliance (GSA).
10	Administração, suporte, instalação, configuração, manutenção de solução de automação da configuração de infraestrutura em Opscode Chef e PowershellDesiredStateConfiguration (Powershell DSC), manutenção de versões de software GIT (servidor GOGS) e do software de Gerenciamento de Infraestrutura RedHatSatellite.
11	Administração e suporte a servidores WEB e Proxy Reversos, baseados em IIS, Apache e KeepAlived/HAProxy.
12	Administração e suporte a servidores de aplicação RedHatJBoss EAP e IIS.
13	Administração de soluções infraestrutura Memcached.
14	Administração de soluções infraestrutura Moodle.
15	Administração de soluções infraestrutura REDIS.
16	Administração de soluções infraestrutura Wordpress.
17	Administração de soluções infraestrutura Microsoft Sharepoint.
18	Administração de soluções infraestrutura DRUPAL e ATOM.
19	Administração de soluções infraestrutura GLUSTER.
20	Administração de soluções infraestrutura JBOSS/JAVA em modo DOMAIN e STANDALONE.
21	Administração de soluções infraestrutura Apache.
22	Administração de soluções infraestrutura IIS.
23	Administração de soluções infraestrutura PHP.
24	Administração de soluções infraestrutura de LOGS centralizados.
25	Administração de soluções de Infraestrutura de chaves públicas.
26	Administração de soluções de Infraestrutura de tarefas agendadas em Windows e UNIX (Linux).

27	Resolução de problemas de conexão em servidores WEB, análise de tráfego e soluções de conectividade entre servidores.
28	Resolução de problemas de conexão com os servidores WEB pelos navegadores IE/Edge, Firefox e Chrome.
29	Instalar aplicativos em servidores de WEB/Aplicação.
30	Implementar/Manter soluções de compartilhamento servidores de aplicação/WEB e de tarefas agendadas.
31	Gerar/disponibilizar indicadores de desempenho.
32	Corrigir SCRIPTS (BASH, POWESHELL, PYTHON) associados aos servidores WEB/aplicação, suas configurações e seus monitoramentos, TROUBLESHOOTING, menus de operação, automação de rotinas de DEPLOY e CANARY RELEASE.

Pressupostos e Restrições	
1	Existência de ferramenta de monitoramento.
2	Manter a documentação técnica e procedimental atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
3	Verificar em todos os casos de correções e alterações, a necessidade de abertura de Requisição de Mudança.
4	Para o índice de disponibilidade não serão computadas as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
5	Os dados a serem evidenciados no relatório de disponibilidade serão previamente acordados entre as partes (Exemplo: tempo de resposta da aplicação, simulação de navegação, etc).
6	Todas as propostas de melhorias em relação ao serviço desta OS estarão descritas no relatório gerencial mensal;
7	As melhorias propostas, quando necessário, serão demandadas por OS específicas.
8	Disponibilização de erratas, <i>patches</i> ou novas versões no <i>site</i> dos fabricantes.
9	A janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA para o tratamento de incidentes e requisições deverá ser de segunda à sexta-feira, exceto feriados, no período de 13:00 às 21:00. Havendo interesse do CONTRATANTE e anuência da CONTRATADA, o horário de início da janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA poderá ser modificado.
10	Deverá ser ofertada uma janela mensal de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA adicional, além da estabelecida no Id 9, com duração de até 6(seis) horas e agendamento pelo CONTRATANTE e a realização fora do horário padrão da OS ou em finais de semana e feriados, visando a manutenção em softwares ou equipamentos que importem riscos à disponibilidade dos serviços de TI.

Questionamentos (QT) para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA)					
Id	Questionamento	Fator Limite (FL)	Resposta (R)	Limite (L)	Fator Específico FE=[FL*R]/L
1	Quantidade de servidores WEB e PROXY Reversos (Apache, Tomcat, Jboss, HAProxy, etc) de produção.	2	108	216	1
2	Quantidade de aplicações, sistemas web, portais e subsites em produção.	2	160	320	1
3	Quantidade de serviços/hosts críticos em produção (hosts = 65 / serviços = 33)	2	98	196	1
Coeficiente de Complexidade ($C = \frac{\sum_{i=1}^n FE_n}{n}$)					1

Documentos entregues	
()	Relatório da disponibilidade das soluções de WEB;
()	Relatório de incidentes relacionados das soluções WEB;

Id	Indicadores	Meta	Glosa	Limite
1	Disponibilidade das soluções WEB.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%

Perfil de qualificação técnica dos profissionais da CONTRATADA	
Perfil 1 – Linux	
1.1	Mínimo de 2 (dois) anos de experiência em gerenciamento de sistemas operacionais e serviços correlatos Linux;
1.2	Estar cursando ou ter cursado no mínimo o terceiro período do terceiro grau na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática e Análise de Sistemas;
1.2	Possuir certificação LPIC, RHCT ou RHSA;

1.3	Possuir conhecimentos de Ansible, Chef ou Puppet.
Perfil 2 – Microsoft Windows	
2.1	Mínimo de 2 (dois) anos de experiência em gerenciamento de sistemas operacionais e serviços correlatos Windows Server e IIS.
2.2	Estar cursando ou ter cursado no mínimo o terceiro período do terceiro grau na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática e Análise de Sistemas;
2.3	Possuir certificação Microsoft MCSE ou MCSA;
2.4	Domínio em SCRIPTS POWERSHELL.
Perfil 3 – JBOSS	
1.3	Possuir certificação RHCJA (Red Hat Certified JBoss Administration);

CONTRATANTE	
Área/Fiscal Requisitante da Solução (assinatura)	Gestor do Contrato (assinatura)
CONTRATADA (assinatura)	

12. OS - ADMINISTRAÇÃO DAS SOLUÇÕES DE COMUNICAÇÃO



OS Nº R012

Contrato:
Contratada:

Data de Início:
Data de Fim:

ORDEM DE SERVIÇO

Serviço	Administração das soluções de comunicação.
Objetivo	Manter a disponibilidade das soluções de comunicação com a qualidade exigida e acordada.
Impacto sobre o negócio (I)	4 (Alto Impacto)
Coefficiente de Complexidade do Ambiente (CA)	1
Coefficiente de Complexidade do Serviço (CS)	6 (Alta)
Tempo de Operação da Equipe (T)	22 dias/mês
Fator Limite (FL)	2 (crescimento de 50% ao ano)
Métrica	Quantidade= I x CA x CS x T
Cálculo	Quantidade= 4 x 1 x 6 x 22
Custo Total (UST)	528

Id	Atividades
1	Monitorar os servidores que compõem os sistemas de mensagens instantâneas (RTC – Real Time Collaboration);
2	Monitorar os servidores que compõem os sistemas de videoconferência;
3	Monitorar os servidores que compõem os sistemas de correio eletrônico;
4	Monitorar os servidores que compõem os sistemas de antispam;
5	Monitorar os servidores que compõem os sistemas de comunicação unificada (por exemplo: Microsoft Skype for Business);
6	Monitorar a capacidade dos servidores.
7	Monitorar as ferramentas de segurança de mensageria (antispam).
8	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.

Pressupostos e Restrições	
1	Existência de ferramenta de monitoramento.
2	Manter a documentação técnica e procedimental atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
3	Verificar em todos os casos de correções e alterações, a necessidade de abertura de Requisição de Mudança.
4	Para o índice de disponibilidade não serão computadas as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
5	As melhorias propostas, quando necessário, serão demandadas por OS específicas.
6	Todas as propostas de melhorias em relação ao serviço desta OS estarão descritas no relatório gerencial mensal;
7	A janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA para o tratamento de incidentes e requisições deverá ser de segunda à sexta-feira, exceto feriados, no período de 13:00 às 21:00. Havendo interesse do CONTRATANTE e anuência da CONTRATADA, o horário de início da janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA poderá ser modificado.
8	Deverá ser ofertada uma janela mensal de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA adicional, além da estabelecida no Id 7, com duração de até 6(seis) horas e agendamento pelo CONTRATANTE e a realização fora do horário padrão da OS ou em finais de semana e feriados, visando a manutenção em softwares ou equipamentos que importem riscos à disponibilidade dos serviços de TI.

Questionamentos (QT) para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA)					
Id	Questionamento	Fator Limite (FL)	Resposta (R)	Limite (L)	Fator Específico FE=[FL*R]/L
1	Quantidade de ferramentas de correio eletrônico (Microsoft Exchange, SendMail)	2	2	4	1
2	Quantidade de ferramentas de mensagens eletrônicas (Openfire/Pandion, Microsoft Skype for Business)	2	2	4	1
3	Quantidade de ferramentas anti-spam (Exchange Edge Server, Cisco IronPortAntispam, Symantec Mail Security for Microsoft Exchange e ClearswiftMimesweeper)	2	4	8	1
2	Quantidade de contas de e-mail ativas	2	8000	16000	1
3	Quantidade de serviços/hosts críticos (hosts = 20 / serviços = 20)	2	40	80	1
Coeficiente de Complexidade ($C = \frac{\sum_{i=1}^n FE_n}{n}$)					1

Documentos entregues
() Relatórios de disponibilidades das soluções de comunicação;
() Relatório de incidentes relacionados das soluções de comunicação;

Id	Indicadores	Meta	Glosa	Limite
1	Disponibilidade das soluções de comunicação.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%

Perfil de qualificação técnica dos profissionais da CONTRATADA	
Perfil 1	
1.1	Mínimo de 2 (dois) anos de experiência em gerenciamento de sistemas operacionais e serviços correlatos Windows Server, Microsoft Exchange e Microsoft Skype;
1.2	Possuir curso superior completo na área de Ciência da Computação ou correlatas como Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática ou Análise de Sistemas.
1.3	Possuir certificação Microsoft MCSE ou MCSA;

CONTRATANTE	
Área/Fiscal Requisitante da Solução (assinatura)	Gestor do Contrato (assinatura)
CONTRATADA	
(assinatura)	

13. OS - ADMINISTRAÇÃO DAS SOLUÇÕES DE ARMAZENAMENTO, COMPARTILHAMENTO DE DADOS E REDE DE ARMAZENAMENTO



OS Nº R013 (Página 1 / 2)

Contrato:
Contratada:

Data de Início:
Data de Fim:

ORDEM DE SERVIÇO

Serviço	Administração das soluções de armazenamento, compartilhamento de dados e rede de armazenamento
Objetivo	Manter a disponibilidade e a conectividade das soluções de armazenamento e compartilhamento de dados com a qualidade exigida e acordada.
Impacto sobre o negócio (I)	4 (Alto Impacto)
Coefficiente de Complexidade do Ambiente (CA)	1,11
Coefficiente de Complexidade do Serviço (CS)	6 (Alta)
Tempo de Operação da Equipe (T)	22 dias/mês
Fator Limite (FL)	2 (crescimento de 50% ao ano)
Métrica	Quantidade= I x CA x CS x T
Cálculo	Quantidade= 4 x 1,11 x 6 x 22
Custo Total (UST)	586

Id	Atividades
1	Administrar e manter a disponibilidade, conectividade e performance dos equipamentos de armazenamento e rede de armazenamento (rede SAN)
2	Administrar e manter a disponibilidade e performance dos compartilhamentos CIFS e NFS, suas cotas, filtros e serviços DFS (Distributed File System) associados.
3	Monitorar o desempenho da entrada e saída dos dados em determinados componentes da rede de armazenamento quando solicitado pelo CONTRATANTE.
4	Identificar e restabelecer os serviços em caso de falhas, erros e quedas de performance com substituição de fibras e/ou transceivers da rede SAN quando necessários e autorizados pelo CONTRATANTE. Os transceivers e fibras serão fornecidos pelo CONTRATANTE.
5	Propor e executar, após aprovação do CONTRATANTE, melhorias simples (de baixa complexidade) nos serviços e equipamentos administrados. A CONTRATADA definirá a complexidade da melhoria proposta.
6	Abrir e acompanhar chamados para as empresas de garantia e manutenção de equipamentos. Acompanhar presencialmente as visitas de manutenção.
7	Elaborar e manter a documentação técnica e procedimental atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.

Pressupostos e Restrições	
1	Existência de ferramentas de administração dos serviços da OS.
2	Toda e qualquer tipo de alteração (criação, modificação ou exclusão) deverá ser previamente autorizada pelo CONTRATANTE, salvo nos casos expressamente determinados pelo CONTRATANTE. O tempo dependente de autorização não será computado nos prazos de atendimento da contratada, que pausará o seu atendimento até que receba resposta da solicitação de autorização.
3	Para o índice de disponibilidade não serão computadas as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
4	Considerar como infraestrutura para esta OS, os equipamentos como storages, servidores de arquivos, servidores DFS (Distributed File System), todos os servidores e switches fibre channel conectados à rede de armazenamento.

5	Todas as propostas de melhorias em relação aos serviços e equipamentos desta OS deverão estar descritas no relatório de disponibilidade das soluções de armazenamento, compartilhamento de dados e rede de armazenamento.
6	As melhorias propostas de média e alta complexidade, quando necessário, serão demandadas por OS específicas.
7	Comunicar ao CONTRATANTE, por e-mail e imediatamente, a ocorrência de alarmes críticos, erros ou falhas, com a descrição do problema e com a imagem de registro de horário, presente no log ou no painel de alertas das soluções de armazenamento e de rede de armazenamento ou na tela de erro ao acessar o compartilhamento.
8	Comunicar ao CONTRATANTE, por e-mail e imediatamente, a solução de alarmes críticos, erros ou falhas, com a descrição completa da solução e uma forma de comprovação da solução do problema que possa ser reproduzida ou checada pelo CONTRATANTE.
9	A janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA para o tratamento de incidentes e requisições deverá ser de segunda à sexta-feira, exceto feriados, no período de 13:00 às 21:00. Havendo interesse do CONTRATANTE e anuência da CONTRATADA, o horário de início da janela de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA poderá ser modificado.
10	Deverá ser ofertada uma janela mensal de disponibilidade dos profissionais da CONTRATADA adicional, além da estabelecida no Id 9, com duração de até 6(seis) horas e agendamento pelo CONTRATANTE e a realização fora do horário padrão da OS ou em finais de semana e feriados, visando a manutenção em softwares ou equipamentos que importem riscos à disponibilidade dos serviços de TI.

Questionamentos (QT) para o cálculo do valor anual do Coeficiente de Complexidade do Ambiente (CA)					
Id		Fator Limite (FL)	Resposta (R)	Limite (L)	Fator Específico FE=[FL*R]/L
1	Quantidade de storages distintos (EMC, IBM).	2	3	7	0,85
2	Quantidade de switches FibreChannel (BROCADE).	2	14	28	1
3	Quantidade de LUNs.	2	890	1335	1,33
4	Quantidade de compartilhamentos (CIFS/NFS).	2	700	1400	1
5	Quantidade de discos físicos.	2	938	1176	1,59
6	Quantidade de servidores de compartilhamento de arquivos.	2	40	60	1,33
7	Quantidade de servidores conectados aos storages.	2	70	100	1,4
8	Quantidade de servidores DFS.	2	27	35	1,54
9	Quantidade de soluções de armazenamento definidas por software.	2	0	2	0
Coeficiente de Complexidade ($C = \frac{\sum_i F E_i}{n}$)					1,11

Documentos entregues	
() Relatório de disponibilidade das soluções de armazenamento, compartilhamento de dados e rede de armazenamento.	
() Relatório com a descrição pormenorizadas atividades, incidentes e requisições relacionados às soluções de armazenamento, compartilhamento de dados e rede de armazenamento, com asações e soluções (detalhadas) adotadas em cada caso.	
() Relatório com o consumo e a capacidade disponível dos recursos (indicados pelo CONTRATANTE) associados às soluções de armazenamento, compartilhamento de dados e rede de armazenamento. Este relatório deve, adicionalmente, conter o crescimento mensal e anual de cada recurso.	

Id	Indicadores	Meta	Glosa	Limite
1	Quantidade de alarmes críticos, erros ou falhas, com tempo de solução maior que 2 horas, nos equipamentos de armazenamento, compartilhamentos de dados e switches de rede de armazenamento	Menor ou igual a 2	1% para cada unidade acima da meta e 1% para cada hora adicional no tempo de solução.	30%
2	Quantidade de requisições ou incidentes reabertos relacionados aos equipamentos de armazenamento, de rede de armazenamento e compartilhamento de dados.	Menor ou igual a 2	1% para cada unidade acima da meta	30%

3	Entrega dos relatórios constantes no quadro "Documentos entregues" dentro do prazo	3º dia útil do mês subsequente.	1 % por dia útil de atraso	30%
4	Quantidade de atividade, pressuposto ou restrição não cumprido	Menor ou igual a 2	1% a cada incidência ou dia corrido subsequente de continuidade do descumprimento	30%

Perfil de qualificação técnica dos profissionais da CONTRATADA

Perfil 1	
1.1	Possuir conhecimentos em sistema operacional Linux;
1.2	Possuir conhecimento em ambiente virtual Vmware
1.3	Possuir certificação Microsoft MCSE ou MCSA;
1.4	Ter, no mínimo, de 2 (dois) anos de experiência em gerenciamento de sistema operacional Windows Server e/ou servidores de arquivos baseados em Windows Server;
Perfil 2	
1.1	Possuir conhecimento em gerência de rede SAN;
1.2	Mínimo de 2 (dois) anos de experiência em gerenciamento de equipamentos storages comprovados por meio de registros em carteira de trabalho, contratos de trabalho assinados ou declaração de empregadores anteriores, que constem da carteira de trabalho ou dos contratos de trabalho, declarando a experiência em gerenciamento de storages EMC ou IBM, modelos mid-range ou high-end, em linha de produção ou descontinuados há menos de 2 anos;
1.3	Diploma ou certificado de formação SNIA em, no mínimo, um dos seguintes cursos: Storage Networking management and Administration, Storage Networking Assessment Planning and Design ou diploma ou certificado de formação em cursos oficiais EMC ou IBM, de nível avançado ou equivalente, em seus equipamentos storages mid-range ou high-end, que englobem: planejamento, instalação, configuração, operação e troubleshooting (resolução dos principais problemas).

CONTRATANTE

Área/Fiscal Requisitante da Solução
(assinatura)

Gestor do Contrato
(assinatura)

CONTRATADA
(assinatura)

ANEXO I-5 – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO DO TIPO DEMANDA



OS Nº D00X

Contrato:
Contratada:

Data de Início:
Data de Fim:

ORDEM DE SERVIÇO

Serviço	Descrição do serviço, observando os padrões adotados na fixação do coeficiente CS (Complexidade de Serviço) descritos no Anexo I-1.
Objetivo	
Métrica	Quantidade= I x P x CS Quantidade= Impacto * Peso dos Parâmetros * Complexidade do Serviço $P=2*A_{TE} + 3*A_{IN} + 2*A_{DU}$
Cálculo	
Custo Total (UST)	

Id	Serviços	Métrica	Total
1	Demanda 1	I x P x CS	
2	Demanda 2	I x P x CS	
3	Demanda 3	I x P x CS	
Total			

Observação: O quadro acima deverá ser preenchido somente quando se tratar de um projeto composto por várias demandas.

Pressupostos e Restrições

1	O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da CONTRATADA.
2	Caso o prazo não seja suficiente, deverá solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos, antes da data fim da OS.
3	A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos adotados pelo CONTRATANTE e submetido para aprovação.
4	Os documentos a serem entregues serão previamente acordados entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

Documentos entregues

Conforme escopo da demanda.

Indicadores	Meta	Glosa	Limite
Entrega do(s) serviço(s) atendendo às exigências técnicas, dentro do prazo acordado.	Data fim da OS.	0,5% por dia útil de atraso até o limite de 10 dias.	5%

Perfil de qualificação técnica dos profissionais da CONTRATADA

Perfil 1	
1.1	
1.2	

CONTRATANTE

Área/Fiscal Requisitante da Solução
(assinatura)

Gestor do Contrato
(assinatura)

CONTRATADA

(assinatura)

ANEXO I-6 – QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

1. DEFINIÇÕES

- 1.1. O Perfil de qualificação técnica dos profissionais da CONTRATADA consta da OS e vincula a prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam a referida qualificação.
- 1.2. As certificações e as experiências para os “Serviços de Infraestrutura” poderão ser adequadas às necessidades do CONTRATANTE (por exemplo, substituir certificações Linux para certificações Microsoft), atentando-se para o nível e tempo de experiência.
- 1.3. Caso alguma certificação exigida tenha sido atualizada ou substituída será aceita a nova versão ou certificação.
- 1.4. A comprovação de certificação dos profissionais poderá ser exigida pelo CONTRATANTE a qualquer tempo.
 - 1.4.1. A não apresentação da documentação comprobatória da certificação, quando solicitada, ensejará a aplicação de penalidades, conforme termos contratuais.
- 1.5. Os diplomas de curso superior e pós-graduação devem ser devidamente registrados e fornecidos por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).
- 1.6. A experiência profissional exigida nas Ordens de Serviço deverá ser comprovada em registros em carteira de trabalho ou declaração da empresa onde os serviços foram prestados.

ANEXO I-7–TERMO DE VISTORIA

Nº PROCESSO:	TRF2-EOF-2017/00139	Nº DOD:	
---------------------	---------------------	----------------	--

Declaro, na condição de representante de empresa pretendente interessada em participar do Pregão Eletrônico nº 052/2018, que tomei conhecimento de todas as informações necessárias para a identificação dos serviços licitados, bem como vistoriei os equipamentos e ambientes em que serão prestados os serviços, tomei conhecimento e cumpro as exigências expressas no edital, tendo sido sanadas pela equipe técnica do CONTRATANTE todas as dúvidas que porventura foram por mim questionadas e que marquei de próprio punho os itens abaixo:

ITENS	
	Entreguei o Termo de Ciência (Anexo I-8).
	Visitei os locais de realização dos serviços, como datacenters, ativos de redes, dutos de cabeamento, periféricos de apoio e setores de demanda e aprovação.
	Vistoriei o ambiente de trabalho destinado à execução dos serviços e conheci os recursos materiais que serão disponibilizados para a 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, certificações existentes, recomendações e normatizações do CONTRATANTE.
	Vistoriei o ambiente de monitoramento e ferramentas de software para acompanhamento de disponibilidade e desempenho dos recursos de infraestrutura.
	Tomei conhecimento das instituições conveniadas e aplicativos utilizados, assim como das áreas externas do CONTRATANTE e tipos de atividades exercidas.
	Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados.
	Tomei conhecimento dos novos recursos em fase de contratação.
	Foram esclarecidas todas as minhas perguntas de modelagem, padronização e características técnicas adotadas pelo CONTRATANTE.

Rio de Janeiro, <Dia> de <Mês> de <Ano>.

EMPRESA PRETENDENTE
<p>_____</p> <p><Nome> CPF: <CPF> Preposto</p>
CONTRATANTE
<p>-----</p> <p><Nome> MATRICULA: <MATRICULA> REPRESENTANTE DO CONTRATANTE</p>

ANEXO I-8 – TERMO DE CIÊNCIA

Nº PROCESSO:	TRF2-EOF-2017/00139	Nº CONTRATO:	
---------------------	---------------------	---------------------	--

Construção: Equipe de Fiscalização da Contratação

Objetivo do artefato: Obter comprometimento formal dos empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos no projeto sobre o conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no CONTRATANTE.

Conteúdo: Caso o objeto seja prestação de serviços, o documento é assinado por todos os funcionários da CONTRATADA envolvidos no projeto que tenham acesso a informações do CONTRATANTE, mesmo que o ingresso nas suas dependências não seja necessário para a execução. No caso de entrega de bens com serviços de instalação nas dependências da CONTRATANTE, a equipe da CONTRATADA responsável pelos serviços assina o artefato.

1 – IDENTIFICAÇÃO			
Contrato Nº:			
Objeto:			
Gestor do Contrato:		Matr.	
CONTRATANTE:			
CONTRATADA:		CNPJ:	
Preposto da CONTRATADA:		CPF:	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no CONTRATANTE.

_____, _____ de _____ de 20 ____.

CIÊNCIA			
CONTRATADA			
Funcionários			
Nome	Identidade	CPF	Assinatura

ANEXO I-9 – TERMO DE RESPONSABILIDADE

Nº PROCESSO:	TRF2-EOF-2017/00139	Nº CONTRATO:	
---------------------	---------------------	---------------------	--

Eu, _____, identidade _____ expedida p/ _____, em ___/___/___, CPF: _____, declaro estar ciente de minhas responsabilidades na condição de Técnico, atuando nas instalações do CONTRATANTE, por força de vínculo trabalhista com a CONTRATADA, _____, (**Contrato nº _____/2018**), na prestação de serviços relacionados ao objeto descrito no referido Contrato.

Reconheço minha responsabilidade sobre todos os atos por mim praticados, principalmente por estar usufruindo de privilégios especiais de Administração, tais como: senhas de acesso à rede corporativa, e-mail dos domínios da JFRJ e TRF-2, Internet, softwares cujo direito de uso seja adquirido pelo CONTRATANTE, acesso a dados e informações armazenadas nas estações de trabalho ou servidores de rede, seja este acesso local ou remoto.

Declaro conhecer e concordo em seguir rigorosamente as regras técnicas e de conduta pessoal, estabelecidas pelo CONTRATANTE, que orientarão minha atuação junto aos usuários do CONTRATANTE.

Estou ciente de que, em função dos privilégios especiais que recebi e/ou estou recebendo, minhas ações serão monitoradas de acordo com a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE.

Deste modo, as estações de trabalho e sistemas aos quais tenho acesso, poderão ser auditados a qualquer tempo, sendo que eventuais alterações feitas sob minha identificação serão de minha total responsabilidade.

Reconheço que os privilégios especiais que ora detenho destinam-se exclusivamente a execução dos serviços técnicos, especificamente solicitados, relacionados no instrumento contratual que vincula meu empregador ao CONTRATANTE.

Atuando com permissão de administração de estações de trabalho, através de acesso local ou remoto:

1. Receberei orientações sobre o uso e segurança dos recursos de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE, as quais seguirei integralmente;
2. Deverei comunicar imediatamente, ao servidor do CONTRATANTE responsável pela gestão do contrato com a CONTRATADA a qual estou vinculado, sobre qualquer divergência ou irregularidade, de que tenha ciência, referente ao uso de computadores, demais recursos de TI e da Rede Corporativa.
3. Tenho conhecimento pleno de que não me é permitido trazer para as dependências do CONTRATANTE qualquer espécie de equipamento ou acessório de TI, computadores e sistemas, de minha propriedade ou de terceiros, salvo quando expressamente autorizado por servidor técnico do CONTRATANTE, no interesse público.
4. Reconheço minha responsabilidade por eventuais danos que sejam causados pelo descumprimento das orientações por mim recebidas, realizando uma ação de iniciativa própria de tentativa de modificação da configuração, física ou lógica, dos recursos computacionais, sem a permissão da área competente.
5. Reconheço minha responsabilidade pelos efeitos que possam advir de conduta adotada por mim, que possa causar prejuízo de qualquer natureza a um agente público ou ao CONTRATANTE, no que tange a disponibilidade, integridade e sigilo das informações, que trafeguem ou fiquem armazenadas nos recursos de tecnologia da informação, sob minha administração ou não.
6. Da mesma forma, reconheço minha responsabilidade por prejuízos de qualquer natureza causados aos bens públicos ou pertencentes a outros agentes públicos, decorrentes de minha conduta direta ou indireta.

_____ Funcionário da CONTRATADA	_____ Nome Representante legal da CONTRATADA - Cargo -
_____ CONTRATANTE (Representante do setor técnico)	

_____ de _____ de 20____.

Testemunhas	
_____ - Supervisor – CONTRATANTE	_____ - Supervisor – CONTRATANTE

ANEXO I-10 – RELATÓRIO DE ATIVIDADES



Relatório de Controle dos Serviços OS N°	
--	--

Contrato:		Período:	
-----------	--	----------	--

CONTRATADA:	
-------------	--

Área Requisitante:		Custo Total Previsto:	
		Custo Total Realizado:	
		Glosas Aplicadas:	
		Custo Final Aprovado:	

Serviço:	
----------	--

Lista de Atividades Realizadas

Item	Custo Previsto	Realizado	Glosas
1			
2			
3			
Glosas Custo Aprovado			

Glosas aplicadas na OS	Nº de ocorrências	% aplicado	Custo total da glosa
1			
2			
3			
4			
Total			

Observações:	
--------------	--

Solicitação	Autorização	Execução
Gestor/Requisitante dos Serviços Carimbo/Data	Fiscal técnico do Contrato Carimbo/Data (assinatura)	Preposto da CONTRATADA Carimbo/Data

ANEXO I-11 – TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

IDENTIFICAÇÃO	
Contrato nº:	
CONTRATADA:	
CONTRATANTE:	
Nº da OS:	
Objeto	

Por este instrumento, atestamos que os serviços integrantes da(s) O.S. acima identificada(s), ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à adequação da Solução de Tecnologia da Informação e à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato pelo CONTRATANTE.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços e/ou bens ocorrerá em até __ dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato supracitado.

DE ACORDO	
CONTRATANTE Fiscal Técnico do Contrato (assinatura) Matrícula:	CONTRATADA Preposto (assinatura) CPF:

ANEXO I-12 – TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

IDENTIFICAÇÃO	
Contrato nº:	
CONTRATADA:	
CONTRATANTE:	
Nº da OS:	
Objeto	

Por este instrumento os servidores acima identificados atestam que o(s) serviço(s) ou bem(ns) integrantes da Ordem de Serviço acima identificada possui(em) qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato supracitado.

DE ACORDO	
CONTRATANTE Fiscal Técnico do Contrato (assinatura) Matrícula:	CONTRATADA Preposto (assinatura) CPF:

ANEXO I-13 – TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE PARA A RETIRADA DO ANEXO I-2

Termo de Responsabilidade e Confidencialidade para empresas pretendentesem participar do Pregão Eletrônico 052/2018.

Objetivo:

Este Termo de Responsabilidade aplica-se às empresas interessadas em participar do Pregão Eletrônico 052/2018 (UASG 090028). Estipula que essas empresas comprometem-se a não divulgar as informações confidenciais e dados expostos no Anexo I-2 e, caso não se saírem vencedoras no processo licitatório, assumam o compromisso de destruir o mencionado anexo, tão logo finalize o processo de contratação. Este compromisso se fará mediante a assinatura do representante autorizado da empresa, anexando às assinaturas a procuração e cópia da identificação do pretendente.

Pelo presente Termo de Responsabilidade, eu _____, (dados civis),
CPF nº _____, RG nº _____,
(Órgão emissor), representante da empresa _____,
_____, CNPJ nº _____,
declaro ter recebido o Anexo I-2 do Edital de Licitação do Pregão Eletrônico 052/2018 (UASG 090028), contendo as informações complementares que embasarão nossa proposta orçamentária no respectivo certame.

Por meio do presente Termo de Responsabilidade a empresa signatária, participante da licitação em epígrafe, compromete-se a manter sob sigilo as informações e dados contidos no Anexo I-2 do Edital de Licitação do Pregão Eletrônico 052/2018 (UASG 090028), comprometendo-se a destruí-las caso não seja a vencedora do certame.

É parte integrante deste Termo de Responsabilidade os seguintes anexos: a procuração, a cópia da identificação do responsável técnico e do representante legal da empresa pretendente e o Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral no CNPJ.

Sob as penas da lei, comprometo-me a não divulgar ou distribuir o material recebido.

Rio de Janeiro, / /2018.

CARIMBO E ASSINATURA DO RESPONSÁVEL TÉCNICO / REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA PRETENDENTE



ANEXO II DECLARAÇÃO

(Artigo 3º da Resolução nº 7 do Conselho Nacional de Justiça, com a alteração implementada pela Resolução 9 de 06.12.2005 do CNJ)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 052-18

Proc. nº TRF2-EOF2017/139

_____, **DECLARO**, em face do disposto na Resolução nº 07 de 18.10.2005, alterada pelas Resoluções nº 009/2005 e 229/2016, do Conselho Nacional de Justiça, que:

() não tenho parentesco com nenhum Membro do Poder Judiciário ou servidor que exerce cargo em comissão de direção e assessoramento.

() Tenho parentesco com:

Nome:	Parentesco:	Órgão: CC*	MPJ*
_____	_____	_____	_____

*CC= ocupante de cargo em comissão

*MPJ= Membro do Poder Público

Observação:

Declaro, por fim, que deverei comunicar de imediato a ocorrência de fatos que possam alterar a situação objeto desta declaração.

Responsabilizo-me pela exatidão e veracidade das informações declaradas, ciente de que, se falsa a declaração, ficarei sujeito às penas da Lei (art. 299 do CP)

Rio de Janeiro,

(Assinatura)



ANEXO III DECLARAÇÃO

(Inciso VI do artigo 2º da Resolução nº 7 do Conselho Nacional de Justiça, com a alteração implementada pela Resolução nº 229 de 22/06/2016 do CNJ)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 052-18 Proc. nº TRF2-EOF2017/139

_____ **DECLARA**, em face do disposto no inc. VI do art. 2º da Resolução nº 07 de 18.10.2005, alterada pela Resolução nº229/2016, do Conselho Nacional de Justiça, que:

() não há em seu **quadro societário** cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

() Há em seu quadro societário parentesco com:

Nome:	Parentesco:	Órgão: CC*	MPJ*
_____	_____	_____	_____

*CC= ocupante de cargo em comissão

*MPJ= Membro do Poder Público

Observação:

Declaro, por fim, que deverei comunicar de imediato a ocorrência de fatos que possam alterar a situação objeto desta declaração.

Responsabilizo-me pela exatidão e veracidade das informações declaradas, ciente de que, se falsa a declaração, ficarei sujeito às penas da Lei (art. 299 do CP)

Rio de Janeiro,

(Assinatura)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

CONTRATO Nº ____/2018

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM OPERAÇÃO, MONITORAMENTO, SUPORTE, SUSTENTAÇÃO E PROJETOS DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (3º NÍVEL), QUE ENTRE SI FAZEM O TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO E A EMPRESA

Processo Adm. Digital nº TRF2-EOF-2017/00139

O Tribunal Regional Federal da 2ª Região, inscrito no C.N.P.J. sob o nº 32.243.347/0001-51, com sede na Rua Acre, nº 80, Centro, Rio de Janeiro, representado neste ato por seu **Presidente, Exmo. Sr. Desembargador Federal André Fontes**, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, e a empresa _____, inscrita no C.N.P.J sob o nº _____, estabelecida na _____, CEP _____, Tel.: (____) _____, Fax: (____) _____, *e-mail*: _____, representada neste ato por seu(sua) _____, **Sr(a)**. _____, a seguir denominada apenas **CONTRATADA**, tendo em vista o constante e decidido no Processo Administrativo Digital nº TRF2-EOF-2017/00139, em consequência do Pregão Eletrônico nº 052/2018, fundamentado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 5.450/05, homologado em ____/____/2018, por despacho nº TRF2-DES-2018/_____ do processo, FIRMAM o present Contrato com a finalidade de *prestar serviços especializados em operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível)*, sujeitas as partes às normas da Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores, e **da Portaria nº TRF2-PTP-2017/00110, de 15/03/2017, deste Tribunal** mediante as seguintes cláusulas condições:



1 - CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO:

Constitui objeto do presente Contrato a prestação de serviços especializados em operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível) incluindo a implantação, parametrização, manutenção, atualização e o apoio em ferramenta ITSM para abertura, fechamento de incidentes, requisições, mudanças, problemas, controle de níveis de serviços, base de conhecimento e relatórios gerenciais para apoio à fiscalização e qualidade do atendimento de TI este E. Tribunal, conforme especificações contidas no Edital do Pregão Eletrônico nº 052/2018 e seus Anexos I, II e III, e na forma estabelecida nas cláusulas deste Contrato.

2 - CLÁUSULA SEGUNDA: DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

2.1 - Os serviços objeto deste Contrato serão previamente definidos e o seu custo unitário de execução será estabelecido em Unidades de Serviço Técnico (UST).

2.1.1 - Define-se como Unidade de Serviço Técnico (UST) a menor unidade de referência adotada para validação de serviços, que é equivalente ao serviço de monitoração, por ser considerado um serviço de complexidade mínima em termos de serviços técnicos de infraestrutura.

2.2 - Os serviços são classificados em 02 (dois) tipos:

2.2.1 – **Rotina:** determina os serviços de periodicidade diária previamente definida.

2.2.1.1 - São atribuídos como “rotina” os serviços de periodicidade previamente definida para execução. Sua realização deverá ser concluída dentro do período preestabelecido;

2.2.1.2 - São considerados também como “rotina” os serviços descritos na Ordem de Serviço de Rotina.

2.2.2 – **Demanda:** serviços que não possuem periodicidade de execução estabelecida e que são remunerados pelo número de execuções no período, pelos serviços empreendidos e pela complexidade do ambiente, tempestivamente, com resultado específico, executados de forma planejada, com início e término preestabelecido.

2.2.2.1 - Serviços de “demanda” têm por objetivo atender necessidades de Infraestrutura, das áreas de negócio e desenvolvimento de aplicações, e implantar serviços para atender os prazos dos projetos estratégicos do Contratante. Por dependerem dos projetos corporativos, estes serviços poderão ser definidos e solicitados no decorrer da execução contratual.

2.3 - As solicitações de execução de serviços serão controladas por Ordens de Serviços, doravante denominada como OS, emitidas e autorizadas conforme necessidade do Contratante, não tendo características uniformes ao longo do período, sendo atestadas liquidadas apenas as que forem devidamente concluídas pela Contratada.

2.4 - Os quantitativos de UST estimados em cada um dos itens poderão ser remanejados entre si em função dos redirecionamentos estratégicos ou do plano diretor do Contratante.

2.5 - Os serviços providos pela Contratada incluem o tratamento de:

2.5.1 - Incidentes: eventos que não fazem parte da operação padrão de um serviço e que causam, ou podem causar, interrupção ou redução da sua qualidade;



2.5.2 - Requisições: demandas previstas em catálogo de serviço, e que não significam interrupção ou degradação da qualidade do mesmo.

2.6 - Serviço de Suporte à Infraestrutura:

2.6.1 - São serviços providos pela Contratada compreendendo atividades de instalação, configuração, monitoração, manutenção e resolução de incidentes e requisições, para os serviços descritos nas:

2.6.1.1 - OS de Rotina, conforme modelo estabelecido no Anexo I-4, constante do Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº 052/2018;

2.6.1.2 - OS de Rotina criada posteriormente na forma descrita no subitem 3.3.3.4 da Cláusula Terceira deste Contrato;

2.6.1.3 - OS de Demanda, conforme modelo estabelecido no Anexo I-5 constante do Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº 052/2018, com escopo definido em sua criação.

2.6.2 - Os serviços mencionados nos subitens anteriores serão prestados com a periodicidade descrita na OS.

3 - CLÁUSULA TERCEIRA: DO REGIME DE EXECUÇÃO:

3.1 – DO CÁLCULO DE UST:

3.1.1 – As definições e expressões matemáticas utilizadas para o cálculo de UST para cada OS específica estão detalhadamente discriminadas no item 3.2 do Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº 052/2018.

3.2 - DOS REQUISITOS INTERNOS E EXTERNOS:

3.2.1 – Os requisitos necessários à execução dos serviços contratados encontram-se detalhadamente discriminados no item 16 do Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº 052/2018.

3.3 – DA FORMA DE EXECUÇÃO:

3.3.1 - Considerações iniciais:

3.3.1.1 - Em regra, não será admitida a subcontratação do todo ou de parte do objeto deste Contrato;

a) Excepcionalmente, poderá ser admitida a subcontratação de serviços relacionados à implantação, personalização e sustentação de ferramenta ITSM.

3.3.1.2 - A Contratada deverá dispor de profissionais capacitados para realizar o atendimento das solicitações técnicas, feitas por meio de OS relacionadas aos serviços especificados;

3.3.1.3 - A Contratada é livre para alocação de profissionais de forma não exclusiva para a prestação de serviços ao Contratante, a seu critério, visto que ela será avaliada de acordo com o Nível Mínimo de Serviço estabelecido na OS, conforme previsto no subitem 3.3.3 desta Cláusula;



3.3.1.4 - O dimensionamento das equipes para atendimento é de responsabilidade exclusiva da Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral de todos os serviços solicitados de acordo com as exigências de qualidade e requisitos mínimos de serviço exigidos no Contrato;

3.3.1.5 - Os recursos técnicos envolvidos para execução dos serviços devem ter, no mínimo, a capacitação descrita no Anexo I-6 (Qualificação da Equipe Técnica) constante do Edital do Pregão Eletrônico nº 052/2018, sendo gerenciados exclusivamente pela Contratada, através de seu preposto;

3.3.1.6 - Os serviços prestados pela Contratada poderão apresentar as características a seguir elencadas:

- a) Receber, classificar e registrar incidentes ou requisitos dos usuários de TI do Contratante;
- b) Identificar, conceber, implementar e administrar soluções de infraestrutura de TI compatíveis com as necessidades atuais e futuras do Contratante;
- c) Instalar, configurar e manter atualizados os equipamentos servidores e demais dispositivos de rede e segurança, sistemas operacionais e outros *softwares* básicos necessários ao funcionamento de serviços e soluções de tecnologia da informação;
- d) Efetuar, em conjunto com o Contratante, a gestão de capacidade dos elementos de infraestrutura necessários ao funcionamento dos serviços e soluções de TI;
- e) Manter e garantir o funcionamento adequado de ambientes providos pela equipe de infraestrutura do Contratante para o desenvolvimento, teste, homologação, treinamento e uso em produção de serviços e soluções de TI;
- f) Monitorar serviços e recursos de infraestrutura com execução de procedimentos associados aos mesmos em casos de alarme.
- g) Implantar e atualizar serviços e soluções de TI no ambiente de produção;
- h) Administrar serviços e soluções de TI e assegurar o seu funcionamento, de acordo com os requisitos de qualidade, segurança da informação e desempenho;
- i) Analisar, periodicamente, o histórico de incidentes e problema dos serviços e soluções de TI e adotar ações para prevenir eventual recorrência desses eventos;
- j) Proceder aos serviços de manutenção de atualização de versões de *softwares* e de componentes dos serviços e soluções de TI, de acordo com as necessidades do Contratante, bem como gerenciar a respectivas licenças de uso e outros mecanismos que assegurem recuperação da instalação dos equipamentos centrais da rede do Contratante e dos respectivos serviços;



- k) Avaliar e documentar, quando demandado, o impacto sobre a infraestrutura de mudanças nos serviços e soluções de TI do Contratante;
- l) Dar suporte remoto, a partir da sede do Contratante, para instalação e recuperação de serviços, equipamentos servidores e equipamentos de comunicação;
- m) Apoiar o Contratante na definição e configuração de rotinas de produção e parâmetros de monitoramento dos serviços e soluções de tecnologia da informação;
- n) Assegurar a execução e verificar os resultados de rotinas automatizadas ou manuais de produção dos serviços e soluções de tecnologia da informação do Contratante;
- o) Administrar as soluções de monitoramento de serviços e soluções;
- p) Monitorar, sistematicamente, os parâmetros estabelecidos para os serviços e soluções de TI do Contratante, de modo a identificar e registrar a ocorrência de incidentes e comunicá-las, tempestivamente, ao mesmo, visando o pronto restabelecimento do serviço à normalidade, bem como atuar para restabelecer o funcionamento dos serviços que estiverem sob sua responsabilidade;
- q) Diagnosticar e resolver incidentes cujos sintomas e ações sejam previamente documentados e endereçar ações corretivas pertinentes ao Contratante;
- r) Gerenciar o ambiente físico e os equipamentos centrais da rede do Contratante, em especial no que se refere à alocação de recursos para execução de serviços e soluções de tecnologia da informação;
- s) Interagir com as equipes de suporte dos fabricantes das soluções em uso pelo Contratante, conduzir a abertura e acompanhamento dos *tickets* de suporte, coletar *logs* e demais informações solicitadas;
- t) Emitir relatórios periódicos sob demanda.

3.3.2 - Locais e horários de execução dos serviços:

3.3.2.1 - A execução dos serviços ocorrerá nos dias e horários previstos nas OS;

3.3.2.2 - Os serviços de sustentação de ambiente de infraestrutura, por padrão, serão realizados no Município do Rio de Janeiro, na Rua Acre nº 80 – Centro;

3.3.2.3 - Excepcionalmente, a Contratada deverá realizar os serviços de sustentação de ambiente de infraestrutura nos seguintes endereços:

- a) Rua Beneditinos, 24 – Praça Mauá – Rio de Janeiro;
- b) Rua Visconde de Inhaúma, 68 – Praça Mauá – Rio de Janeiro;
- c) Rua Dom Gerardo, 46 – Praça Mauá – Rio de Janeiro;
- d) Avenida Rio Branco, 241, Centro – Rio de Janeiro;
- e) Avenida Rio Branco, 243, Centro – Rio de Janeiro;
- f) Avenida Venezuela, 134, Praça Mauá – Rio de Janeiro;



g) Avenida Almirante Barroso, 78 – Centro - Rio de Janeiro.

3.3.2.4 - O Serviço de Monitoração será realizado conforme especificado na OS (de forma Presencial ou Remota).

3.3.3 - Ordens de Serviço (OS):

3.3.3.1 – As Ordens de Serviço (OS) caracterizam comunicações formais à Contratada para realização dos serviços contratados, e estabelecem, no mínimo:

- a) Os Resultados esperados;
- b) Os Níveis Mínimos de Serviço que serão exigidos;
- c) Os pressupostos e restrições;
- d) A quantidade de UST que será faturada em contrapartida da conclusão plena e a contento da atividade nela determinada;
- e) Os fatores de abatimento e de ajustes.

3.3.3.2 - As OS são classificadas como:

- a) Rotina – quando os serviços por elas abrangidos sejam os descritos no subitem 2.2.1 deste Contrato;
- b) Demanda – quando os serviços por elas abrangidos sejam os descritos no subitem 2.2.2 deste Contrato.

3.3.3.3 - As OS deverão seguir os modelos estipulados pelo Contratante, conforme estabelecido no Anexo I-4 e Anexo I-5 do Edital do Pregão Eletrônico nº 052/2018, podendo sofrer acréscimos e supressões, mediante informação prévia à Contratada, em razão da readequação de processos internos do Contratante;

3.3.3.4 - Considerando a evolução tecnológica, a prévia definição dos serviços não impede que, no decorrer do Contrato, as OS existentes sejam modificadas ou que novas sejam inseridas, por iniciativa do Contratante ou por proposição da Contratada, mediante autorização do Contratante, desde que não ultrapassem o valor anual do Contrato e as condições e regras de modificação, a seguir elencadas, sejam atendidas estritamente;

- a) As novas OS sejam previamente definidas e estimadas em seus valores unitários e de demanda;
- b) A inclusão de novos serviços deve obedecer ao mesmo formato de preenchimento das OS;
- c) A criação dessa nova OS seja motivada por mudança tecnológicas, ou por execução de projetos que necessitem de acompanhamento rotineiro ou na plataforma de serviços provido pela infraestrutura do Contratante.

3.3.3.5 - A Contratada deverá atender solicitações de janelas de disponibilidade de seus profissionais para a realização de manutenções em *softwares* ou equipamentos que importem riscos à disponibilidade dos serviços de TI do Contratante, na forma prevista nas OS;

3.3.3.6 - A quantidade de UST a ser faturada será o somatório das UST de todos os serviços estabelecidos nas OS Rotina e OS Demanda;



a) O cálculo do quantitativo de UST de cada OS levará em consideração apenas o número inteiro, desconsiderando as casas decimais.

3.3.3.7 - A OS será encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e os serviços realizados/entregues com a qualidade demandada e devidamente atestados pelo demandante e aprovados pelo Contratante; exceto na hipótese de ser autorizado apenas seu encerramento parcial pelo mesmo;

3.3.3.8 - Caso a OS seja encerrada pela Contratada sem anuência do Contratante, ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, a OS será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao expresso na solicitação original da OS, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas neste Contrato;

3.3.3.9 - Nos casos excepcionais, em que a Contratada não consiga executar a OS conforme a condição demandada, por motivos de dependência de alguma ação do próprio Contratante ou por motivos de força maior, deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito e com antecedência, apresentando os fatos e motivos que impedem sua execução, cabendo ao Contratante avaliar a admissibilidade das justificativas;

3.3.3.10 - Quando houver alteração no ambiente computacional que refletir diretamente sobre os valores utilizados para cálculo da OS, as mesmas deverão ser revisadas.

3.3.4 - Do período de estabilização contratual:

3.3.4.1 - A Contratada terá o prazo de, no máximo, 15 (*quinze*) dias corridos, contado a partir do 1º dia útil subsequente à data de assinatura do Contrato, para cumprir com todas as atividades prévias necessárias ao início da prestação dos serviços contratados, incluindo a transição, apresentação dos perfis profissionais exigidos, dos equipamentos, e materiais conforme estabelecido no Contrato;

a) A partir de 16º (*décimo sexto*) dia corrido, contado a partir do 1º dia útil subsequente à data de assinatura do Contrato, inicia-se o período no qual o Contratante estará habilitado para a abertura de OS.

3.3.4.2 - A Contratada deverá estar apta a iniciar a execução dos serviços objeto deste Contrato em, no máximo, 20 (*vinte*) dias corridos a partir do 1º dia útil subsequente à data de sua assinatura, mediante disponibilização de profissionais de acordo com os critérios discriminados nos termos que se seguem;

3.3.4.3 - Os primeiros 90 (*noventa*) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à Contratada realizar



adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido, porém, a flexibilização mencionada estará restrita aos limites destacados a seguir:

- a) Para o 1º (*primeiro*) e 2º (*segundo*) meses de execução: atingir, no mínimo, 70% (*setenta por cento*) dos resultados esperados / níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos de atendimento estabelecidos, estes poderão ser dilatados em até 30% (*trinta por cento*);
- b) Para o 3º (*terceiro*) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% (*oitenta por cento*) dos resultados esperados / níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos de atendimento estabelecidos, estes poderão ser dilatados em até 20% (*vinte por cento*);
- c) A partir do 4º (*quarto*) mês de execução: a Contratada deverá atingir 100% (*cem por cento*) dos resultados esperados / níveis de qualidade exigidos.

3.3.5 - Do encerramento dos serviços e transição contratual:

3.3.5.1 - A transição dos serviços se refere ao processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços contratados;

3.3.5.2 - A transição contratual deverá ser iniciada pela Contratada em até 90 (*noventa*) dias antes do término da vigência contratual;

3.3.5.3 - O Plano de Transição dos Serviços traduz a estratégia empresarial da Contratada e deve registrar e detalhar o método de trabalho adotado na execução dos serviços desenvolvidos;

3.3.5.4 - Ocorrendo novo procedimento licitatório, com mudança de fornecedor dos serviços, a atual Contratada deverá repassar para a licitante vencedora, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o Contratante e a nova prestadora dos serviços;

3.3.5.5 - Caso não ocorra novo certame, os procedimentos de repasse descritos no subitem anterior deverão ser dirigidos ao Contratante;

3.3.5.6 - Para atender aos subitens anteriores, deverá ser entregue pela Contratada, em até 20 (*vinte*) dias corridos da data início da transição Plano de Transição, identificando todas as atividades e projeto necessários para a completa transição;

3.3.5.7 - O Plano de Transição deverá tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos:

- a) Identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe de transição, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;



- b) Cronograma detalhado do plano de transição, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;
 - c) Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da Contratada com o Contratante e com a futura prestadora de serviços;
 - d) O plano de gerenciamento de riscos, o plano de contingência e o plano de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição;
- 3.3.5.8 - É de responsabilidade do Contratante a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores do serviço;
- 3.3.5.9 - Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o plano de transição, a Contratada deverá responsabilizar-se por qualquer recurso ou esforço adicional que necessite dedicação exclusiva à tarefa de completar a transição;
- a) Por esforço adicional entende-se: pesquisas, transferência de conhecimento entre a atual Contratada e a futura prestadora dos serviços, documentação ou qualquer outro esforço passível de cobrança vinculado à tarefa de transição.
- 3.3.5.10 - A garantia, prevista na Cláusula Sétima deste Contrato, ficará retida até a finalização da transição contratual.

3.4 - DO FLUXO DA ORDEM DE SERVIÇO:

3.4.1 - As OS de Rotina serão emitidas mensalmente e as OS de Demanda serão emitidas conforme a necessidade;

3.4.2 - As OS serão assinadas pelo Fiscal Requisitante, Gestor do Contrato e Preposto e serão emitidas com antecedência mínima de 01 (*um*) dia útil antes do início da execução dos serviços;

3.4.3 - As OS de Demanda, que tratem de conjunto de várias demandas, podem ter o prazo mínimo revisto, desde que acordado com o Contratante;

3.4.4 - Será estabelecida data de início e fim das atividades da OS que serão consideradas posteriormente na apuração dos indicadores de qualidade exigidos;

3.4.5 - A Contratada deverá entregar, mensalmente, até o 10º (*décimo*) dia útil do mês, Relatório Gerencial Mensal referente ao mês anterior;

3.4.5.1 - O Relatório mencionado no subitem anterior deverá conter informações do ambiente computacional do Contratante, incluindo dados gerenciais do ambiente, visando ainda fornecer informações para auxiliar gestão em aquisições, orientações técnicas e tomadas de decisões;

3.4.5.2 - O Contratante especificará as informações que julgar relevante para a apresentação no Relatório Gerencial Mensal.

3.4.6 - A Contratada deverá emitir os Relatórios de Atividades das OS, relativo ao mês anterior, e encaminhá-los ao Contratante até o 3º (*terceiro*) dia útil do mês subsequente para conferência.



3.4.6.1 - O referido Relatório deverá detalhar os valores cobrados pelos serviços efetivamente prestados no período;

3.4.6.2 - O Fiscal Técnico, previsto no item 13.1 da Cláusula Décima Terceira, emitirá o Termo de Recebimento Provisório, estabelecido no subitem 4.1.1 do Contrato, em até 01(*um*) dia útil após a entrega do citado Relatório.

3.4.7 - Em até 02 (*dois*) dias úteis, contados do primeiro dia útil seguinte ao seu recebimento provisório, o Fiscal Técnico do Contrato analisará o Relatório de Atividades das OS e os entregáveis para garantir que o mesmo esteja condizente com os serviços prestados, entregas previstas e as penalidades sofridas pela Contratada;

3.4.7.1 – Ao término da análise descrita no subitem anterior, o Fiscal Técnico do Contrato cientificará à Contratada se o referido Relatório e os entregáveis foram aprovados ou não;

3.4.7.2 - Caso sejam aprovados, o Fiscal Técnico do Contrato informará, no primeiro dia útil subsequente ao fim da análise, ao Gestor e ao Fiscal Requisitante que estão aptos a realizar o recebimento definitivo;

3.4.7.3 – Na hipótese de não serem aprovados, a Contratada deverá providenciar os ajustes necessários no Relatório de Atividades das OS e nos entregáveis, submetendo-os novamente ao fluxo previsto no subitem 3.4.7. A análise será realizada tantas vezes quantas forem necessárias até o saneamento das pendências, ressaltando que somente na primeira reanálise a Contratada terá prazo de até 07 (*sete*) dias úteis para solucioná-las, sem estar sujeita à aplicação de penalidades estabelecidas no Contrato.

3.4.8 - O Gestor do Contrato e o Fiscal Requisitante, previstos no item 13.1 da Cláusula Décima Terceira, emitirão o Termo de Recebimento Definitivo, estabelecido no subitem 4.1.2 do Contrato, em até 01 (*um*) dia útil após manifestação do Fiscal Técnico, nos termos do subitem 3.4.7.2, determinando o total de USTs aprovadas pelo Contratante no Relatório de Atividades das OS, já descontadas as glosas aplicadas em função do não atendimento aos níveis de qualidade definidos nas OS e das metas previstas nos indicadores;

3.4.9 - Após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, definido no subitem 4.1.2, o Gestor do Contrato deverá autorizar a emissão do documento fiscal pela Contratada em até 02 (*dois*) dias úteis, contados do primeiro dia útil seguinte à emissão do referido Termo.

3.5 - DA QUALIFICAÇÃO / FORMAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS:

3.5.1 - A qualificação técnica exigida para os profissionais envolvidos na execução do Contrato encontra-se detalhadamente descrita nos Anexos I-4, I-5 e I-6 do Edital do Pregão Eletrônico nº 052/2018.



4 – CLÁUSULA QUARTA: DO RECEBIMENTO DO OBJETO:

4.1 – Em conformidade com os artigos 73 a 76 da Lei n.º 8666/93, modificada pela Lei n.º 8.883/94, o objeto do presente Contrato será recebido, mediante Termo Circunstanciado, assinado pelas partes, da seguinte forma:

4.1.1 – **Provisoriamente** – Pelo **Fiscal Técnico**, em até 01 (*um*) dia útil após a entrega, pela Contratada, dos Relatórios de Atividades das OS, relativos ao mês anterior;

4.1.2 – **Definitivamente** – Pelo **Gestor do Contrato** e pelo **Fiscal Requisitante**, em até 01 (*um*) dia útil após manifestação do **Fiscal Técnico**, determinando o total de USTs aprovadas pelo Contratante no Relatório de Atividades, já descontadas as glosas aplicadas em função do não atendimento aos níveis de qualidade definidos nas OS e das metas previstas nos indicadores.

4.2 – Os Termos de Recebimento serão emitidos pelo setor responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução do Contrato o qual confirmará a aceitação definitiva dos serviços, após comprovada a adequação do objeto aos termos do Contrato.

4.3 – Na emissão dos Termos de Recebimento deverão ser observados, no que couber, os requisitos estabelecidos na IN SLTI/MP nº 4, de 11/09/2014 e no Guia de Boas Práticas de Contratação de Soluções de TI-JF.

4.4 – A Contratada deverá reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir, às suas expensas, os serviços ou materiais que forem rejeitados, parcial ou totalmente, por apresentarem vícios, defeitos ou incorreções.

4.5 - O recebimento provisório ou definitivo não exclui a obrigação da Contratada em reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto contratado em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções.

5 - CLÁUSULA QUINTA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

5.1 - A Contratada deverá manter, durante a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, inclusive aquelas relativas às especificações, sob pena de rescisão contratual.

5.2 - Indicar formalmente preposto, e seu substituto, aptos a representá-la junto a Contratante, que deverá responder pela fiel execução do Contrato.

5.2.1 - O preposto deverá ser especialista em gerência de projetos e ter experiência em contratos de prestação de serviços de tecnologia da informação;

5.2.2 - O preposto deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do Contrato, a execução e coordenação dos serviços;

5.2.3 - O preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências do Contratante, nos dias úteis, no horário das 10:00 às 19:00 horas, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.



5.3 - Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do Fiscal do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

5.4 - Reparar quaisquer danos diretamente causados ao Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo sua responsabilidade em virtude da fiscalização ou do acompanhamento da execução dos serviços pelo Contratante.

5.5 - Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da solução de tecnologia da informação pelo Contratante, que terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

5.6 - Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para execução dos serviços, conforme descrito no Anexo I-6 do Edital do Pregão Eletrônico nº 052/2018, que trata da “Qualificação da Equipe Técnica”.

5.7 - Manter a produtividade ou a capacidade mínima de prestação dos serviços durante a execução do Contrato.

5.8 – Ceder ao Contratante os direitos autorais e de propriedade intelectual em caráter definitivo dos resultados produzidos ao longo do Contrato, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na *Intranet* e *Internet* e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

5.9 - Informar ao Contratante sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o andamento dos serviços.

5.10 - Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.

5.11 - Atender os prazos estabelecidos em Contrato para execução e realização dos serviços.

5.12 - Cumprir todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações.

5.13 - Arcar com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como mão de obra, taxas e encargos sociais.

5.14 - Atentar aos requisitos de Segurança da Informação especificados no item 16.3 do Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº 052/2018.

5.15 - Comunicar ao Contratante, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que for por ele solicitado.

5.16 - Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 (*quarenta e oito*) horas, a partir da notificação, quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços que venham porventura a ser solicitados pelo Contratante.

5.17 - Manter atualizada a base de conhecimento do Contratante com a documentação mais recente. Todos os procedimentos operacionais, rotinas, *templates* e parâmetros de configuração utilizados e definidos na vigência do Contrato deverão constar desta base.

5.18 - Efetuar a transferência de conhecimento para o Contratante, dos novos serviços implantados ou modificados assim como elaborar documentação técnica atualizada inserindo-a na base de conhecimento, sempre que solicitada pelo mesmo.

5.19 - Realizar manutenções evolutivas e proativas.



5.20 - Fiscalizar regularmente os seus técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

5.21 - Refazer todos os serviços que forem entregues em desacordo com os critérios de qualidade definidos sem ônus adicional e sem prejuízo de eventual aplicação de fatores de ajustes e, quando for o caso, de aplicação de sanções previstas nas OS.

5.22 - Avaliar, diagnosticar e propor soluções de aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade e configuração dos produtos da solução e processos e procedimentos de trabalho.

5.23 - Gerenciar a execução dos serviços de suporte local e orientar a atuação dos operadores de monitoramento em situações críticas de trabalho.

5.24 - Auxiliar o Contratante, quando demandado, na elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional.

5.25 - Subsidiar o Contratante na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.

5.26 - Apresentar relatório mensal dos serviços prestados.

5.27 - Executar todos os serviços sem que haja necessidade de interrupção dos serviços de TI em produção, exceto aquelas previamente agendadas e com autorização do Contratante.

5.28 - Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços.

5.29 - Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos no Contrato, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

5.30 - Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela Contratada, como crachás, cartões de acesso, *pendrives* e outros, de propriedade do Contratante, juntamente com a solicitação de descredenciamento.

5.31 - Promover a transferência de conhecimento para o Contratante quando assim for demandada.

5.32 - Realizar encaminhamento de solicitações que não puderem ser solucionadas pela sua equipe técnica por estarem fora do escopo da OS, para grupos e unidades do Contratante responsáveis pela solução.

5.33 - Apresentar os empregados identificados por meio de crachá.

5.34 - Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigação estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência de espécie, forem vítimas seus empregados durante a execução deste Contrato, ainda que acontecido nas dependências do Contratante.

5.35 - A Contratada deverá prover as ferramentas necessárias para a execução dos serviços por seus empregados, tais como: computadores, *headphones*, impressoras insumos.

5.36 - Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, fiscais, civis, penais, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica



originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao Contratante.

5.36.1 - A inadimplência da Contratada não transfere ao Contratante a responsabilidade de pagamento, nem pode onerar o objeto deste Contrato, razão pela qual a Contratada renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o Contratante.

5.37 - Permitir que seus empregados, quando prestando serviços nas dependências do Contratante, sejam vistoriados pela Segurança Interna.

5.38 - Manter o Contratante a salvo de quaisquer queixas, reivindicações ou reclamações de seus empregados e/ou prepostos e/ou terceiros, em decorrência do cumprimento do Contrato.

5.39 - A Contratada deverá cientificar aos seus empregados a observância obrigatória do Código de Conduta, nos termos da Resolução nº 147 do Conselho da Justiça Federal, de 15/04/2011 e da Portaria nº CF-POR-2012/00116, de 11/05/2012.

5.40 - Os empregados da Contratada, quando prestando serviços nas instalações do Contratante, estarão sujeitos às normas disciplinares, mas em nenhuma hipótese terão vínculo empregatício com o Contratante, pois que manterão contrato de trabalho com a Contratada, a qual responderá sempre única e exclusivamente perante às repartições respectivas, por todos os tributos, encargos sociais e trabalhistas, bem como assumirá integral responsabilidade por quaisquer danos causados por seus empregados ao Contratante ou a terceiros, durante, ou em consequência da execução dos serviços contratados, mesmo que praticados involuntariamente, o que propiciará o desconto do valor correspondente no faturamento do mês subsequente, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis.

5.41 - É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juizes vinculados ao respectivo Tribunal contratante, conforme Resolução nº 7, alterada pela Resolução nº 09 de 06.12.2005 do Conselho Nacional de Justiça.

5.41.1 – A comprovação de que trata o subitem anterior será feita mediante o preenchimento, por todos os empregados da Contratada alocados na prestação dos serviços, da Declaração constante do Anexo II do Edital do Pregão Eletrônico nº 052/2018;

5.42 - É vedada a contratação, independentemente da modalidade de licitação, de pessoa jurídica que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação conforme Resolução nº 7, alterada pela Resolução nº 229 de 22.06.2016 do Conselho Nacional de Justiça.



5.42.1 - A comprovação de que trata o subitem anterior será feita mediante o preenchimento, pela Contratada, da Declaração constante do Anexo III do Edital do Pregão Eletrônico nº 052/2018, a qual será entregue no ato da assinatura do Contrato.

6 - CLÁUSULA SEXTA: DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

6.1 - Nomear Gestor, Fiscal(is) Técnico(s), Fiscal(is) Administrativo(s) e Fiscal(is) Requisitante(s) do Contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços.

6.2 - Encaminhar formalmente as demandas, por meio de OS, de acordo com os critérios estabelecidos no Contrato.

6.3 - Receber os serviços prestados pela Contratada que estejam em conformidade com a proposta por ela apresentada, discriminada no item 12.1, alínea “b”, da Cláusula Décima Segunda deste Contrato.

6.4 - Aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais, quando cabíveis.

6.5 - Liquidar a despesa e efetuar o pagamento à Contratada, dentro dos prazos preestabelecidos no Contrato.

6.6 - Comunicar à Contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas à execução dos serviços.

6.7 - Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do Contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam ao Contratante, justificando os casos em que isso não ocorrer.

6.8 - Permitir o acesso dos empregados da Contratada às suas dependências para execução dos serviços objeto do Contrato.

6.9 - Prestar informações e esclarecimentos, quando solicitados pela Contratada.

6.10 - Analisar os relatórios de desempenho e os resultados entregues verificando se as exigências, procedimentos e processos definidos e aprovados nas OS foram atendidos, assim como se os índices foram alcançados, propondo as glosas e multas cabíveis para cada caso.

6.11 - Notificar a Contratada sobre eventuais irregularidades no cumprimento das obrigações contratuais.

6.12 - Disponibilizar para a prestação do serviço local com mobiliário e instalações estáveis de lógica e de elétrica.

6.13 - Fornecer catálogo de serviços com os seus indicadores, para inclusão na ferramenta ITSM e ciência pela Contratada dos serviços de TI do Contratante.

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

6.15 - Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com sua execução, sob os aspectos quantitativo qualitativo, devendo recusar qualquer entrega ou serviço, no todo ou em parte, que não esteja de acordo com as condições e exigências estabelecidas em cada OS.

6.16 - Analisar e verificar se os níveis de serviços contratados foram alcançados propor as glosas estipuladas para cada caso.

6.17 - Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela Contratada nos termos deste Contrato;



6.18 - Impor sanções contratuais caso suas demandas de correção de irregularidades, notificadas à Contratada, não sejam corrigidas dentro dos prazos estabelecidos.

7 - CLÁUSULA SÉTIMA: DA GARANTIA CONTRATUAL:

7.1 - Para fiel cumprimento das cláusulas e obrigações contratuais, a Contratada presta garantia contratual de acordo com as modalidades elencadas no artigo 56, § 1º da Lei nº 8.666/93, no valor de R\$ _____ (_____), equivalente a 5% (*cinco por cento*) do valor global deste Contrato.

7.1.1 - A garantia mencionada no item anterior deverá ser apresentada ao Contratante no prazo máximo de 10 (*dez*) dias úteis, contado da data de assinatura do Contrato.

7.2 - A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

7.2.1 - Prejuízos advindos do não cumprimento do Contrato;

7.2.2 - Multas punitivas aplicadas pela fiscalização à Contratada;

7.2.3 - Prejuízos diretos causados ao Contratante decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;

7.2.4 - Obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela Contratada..

7.3 - A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia, previsto no subitem 7.1.1, ou para a atualização de seu valor decorrente de aditivo contratual, acarretará a aplicação de multa de 0,07% (*sete centésimos por cento*) do valor do Contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (*dois por cento*).

7.4 - O atraso superior a 25 (*vinte e cinco*) dias autoriza o Contratante a promover o bloqueio dos pagamentos devidos à Contratada, até o limite de 5% (*cinco por cento*) do valor anual do Contrato, a título de garantia.

7.4.1 - O bloqueio efetuado com base no item 7.4 desta Cláusula não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira à Contratada;

7.4.2 - A Contratada, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base no item 7.4 desta Cláusula por quaisquer das modalidades de garantia;

7.4.3. - O valor da multa moratória decorrente do atraso da entrega da garantia poderá ser glosado de pagamentos devidos à Contratada.

7.5 - O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções Contratada.

7.6. - Será considerada extinta a garantia:

7.6.1 - Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do Contratante, mediante Termo Circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do Contrato;

7.6.2 - Com a extinção do Contrato.

7.7 - Isenção de responsabilidade da garantia:



7.7.1 – O Contratante não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

7.7.1.1 - Caso fortuito ou força maior;

7.7.1.2 - Descumprimento das obrigações pela Contratada decorrentes de atos ou fatos praticados pelo Contratante;

7.7.1.3 - Alteração, sem prévio conhecimento da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

7.7.1.4 - Atos ilícitos dolosos praticados por servidores do Contratante.

7.7.2 - Caberá ao Contratante apurar a isenção da responsabilidade prevista nos subitens 7.7.1.3 e 7.7.1.4 desta Cláusula, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pelo Contratante.

7.8 - A qualquer tempo, mediante celebração de Aditamento, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas na Lei nº 8.666/93.

8 - CLÁUSULA OITAVA: DO PREÇO, DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DO REAJUSTE:

8.1 - DO PREÇO:

8.1.1 – PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS DISCRIMINADOS					
ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE ESTIMADA ANUAL	UNID.	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	PREÇO TOTAL (R\$)
1	Serviços de gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e de Comunicação (TIC), conforme Cláusula Primeira deste Contrato	99.244	UST		
VALOR GLOBAL ESTIMADO DO CONTRATO					

Obs.: Código SIASG 27014

8.1.2 – O valor mensal estimado deste Contrato é de R\$ _____ (_____);

8.1.3 - O valor GLOBAL estimado deste Contrato é de R\$ _____ (_____);

8.1.4 - Nos preços oferecidos pela Contratada já estão incluídos a incidência tributária e demais encargos como materiais, mão de obra, equipamentos, licenças, imposto taxas, emolumentos, transportes, embalagens, seguro, enfim todos os custos pertinentes perfeita execução do objeto contratado.

8.2 - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

8.2.1 - O pagamento será efetuado, através de ordem bancária e depósito em conta corrente, indicada pela Contratada, à vista do documento fiscal por ela apresentado discriminativo dos serviços prestados, devidamente atestado pelo gestor responsável pelo



fiscalização e acompanhamento da execução do Contrato, em até 10 (*dez*) dias úteis, contados a partir da data da emissão do referido atesto, sendo efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencadas nas disposições determinadas pelos órgãos fiscais e fazendários, em conformidade com as legislações e instruções normativas vigentes;

8.2.1.1 – O pagamento será realizado mensalmente e corresponderá aos valores definidos no Relatório de Atividades, previsto no subitem 3.4.6 deste Contrato;

8.2.1.2 – No caso da prestação dos serviços descritos nos itens previstos no inciso XX, do art. 14, da Lei Municipal nº 691/84, alterada pela Lei nº 3.691/03, a Contratada não localizada no município do Rio de Janeiro estará sujeita, no ato de pagamento, à retenção do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza;

8.2.1.3 – Para fins de identificação da situação prevista no subitem anterior, a Contratada deverá informar, em campo próprio do documento fiscal de cobrança, o código e a descrição do serviço prestado;

8.2.1.4 - Será efetuada a retenção ou glosa no pagamento proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, conforme previsto no item 10.8 da Cláusula Décima, caso seja constatado que a Contratada:

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

8.2.2 – O documento fiscal deverá ser entregue na Subsecretaria de Controle de Custos de Compras e Contratos (SCON), situada na Rua Visconde de Inhaúma, nº 68, 2º andar, de segunda a sexta-feira, no horário das 12:00 às 17:00 horas, em 02 (*duas*) vias, devendo também ser enviado eletronicamente ao *e-mail* scon@trf2.jus.br.

8.2.2.1 – O documento fiscal mensal deverá vir acompanhado dos documentos comprobatórios para verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento e demais atribuições constantes na Resolução CNJ 182/2013 e Resolução CJF 279/2013.

8.2.3 - Para fins do disposto no subitem 8.2.1 considerar-se-á como sendo a data do pagamento a da emissão da Ordem Bancária.

8.2.4 – Caso a Contratada se enquadre na hipótese de isenção ou de não retenção de tributos e contribuições deverá comprovar tal situação no ato da entrega do documento fiscal.



8.2.5 – O documento fiscal que for apresentado com erro será devolvido à Contratada para retificação e reapresentação, acrescentando-se, no prazo fixado no subitem 8.2.1, os dias que se passarem entre a data da devolução e a da reapresentação.

8.2.6 – A Contratada deverá manter, durante toda a vigência do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na presente licitação, sob pena de rescisão contratual, execução da garantia, além da aplicação das penalidades contratualmente previstas, conforme Acórdão nº 964/2012 do Plenário do Tribunal de Contas da União.

8.2.6.1 – A manutenção das condições de habilitação e qualificação mencionadas no subitem anterior será verificada quando da realização de cada pagamento.

8.3 – DO REAJUSTE:

8.3.1 - Os valores contratados serão reajustados com base na variação do IGP-DI, calculado e divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou outro indexador que a legislação determinar, de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \left(\frac{I - I_0}{I_0} \right) \cdot P$$

onde:

R = Reajuste

I = Nº índice da data do reajuste

*I*₀ = Nº índice da data limite da apresentação da proposta ou da concessão do último reajuste

P = Preço a ser reajustado

8.3.2- A aplicação da fórmula supracitada vincula-se à divulgação do índice oficial do mês de reajuste, não devendo ser utilizado o cálculo pró-rata mas sim o mês cheio.

8.3.3 - A periodicidade de reajuste do presente Contrato será de 12 (*doze*) meses, em conformidade com os termos da Lei nº 10192 de 14 de fevereiro de 2001 e legislação superveniente, ou outra regulamentação editada pelo Poder Executivo que vier a alterá-la.

8.3.4 - Competem à Contratada a iniciativa de pedido de reajustamento e a apresentação do demonstrativo de cálculo para análise e aprovação do Contratante.

8.3.5 - A Contratada deverá manifestar seu interesse no reajuste até a data da prorrogação contratual subsequente, devendo apresentar o demonstrativo de que trata subitem 8.3.4 tão logo seja divulgado o índice previsto no subitem 8.3.1.

8.3.6 - A não formalização do pedido de reajustamento pela Contratada ou ainda, a sua formalização intempestivamente, ou seja, após a prorrogação do ajuste acarretará a preclusão do direito de reajustar.

9 - CLÁUSULA NONA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

9.1 - A despesa decorrente da contratação dos serviços, objeto deste Contrato, correrá conta dos recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União, para o corrente exercício, condicionada à aprovação do mesmo, conforme o adiante especificado:



Programa de Trabalho	PTR	Elemento de Despesa	Nota de empenho
02.061.0569.4257.6013	085.391	3.3.90.40.11	

9.2 - Na parcela referente ao exercício de 2019, a despesa será incluída na proposta orçamentária para o citado exercício, condicionada à aprovação da mesma.

10 - CLÁUSULA DÉCIMA: DAS PENALIDADES:

10.1 - Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada do SICAF e do cadastro de fornecedores do Contratante, pelo prazo de até 05 (*cinco*) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do Contrato e da aplicação de multa de até 30% (*trinta por cento*) sobre o valor total da contratação, a Contratada que:

- 10.1.1 - apresentar documentação falsa;
- 10.1.2 - fraudar a execução do Contrato;
- 10.1.3 - comportar-se de modo inidôneo;
- 10.1.4 - cometer fraude fiscal;
- 10.1.5 - fizer declaração falsa.

10.2 - Para os fins do subitem 10.1.3, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993.

10.3 - Com fundamento nos artigos 86 e 87, incisos I a IV, da Lei nº 8.666, de 1993; e no art. 7º da Lei nº 10.520, de 17/07/2002, nos casos de retardamento, de falha na execução do Contrato, de inexecução parcial ou de inexecução total do objeto, garantida a ampla defesa, a Contratada poderá ser apenada isoladamente ou juntamente com as multas definidas nos itens 10.4, 10.5 e 10.7, com as seguintes penalidades:

10.3.1 - advertência;

10.3.2 - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com Contratante, por prazo não superior a 02 (*dois*) anos;

10.3.3 - 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 Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior;

10.3.4 - impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV d art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 05 (*cinco*) anos.

10.4 - No caso de inexecução parcial do objeto, a Contratada fica sujeita à aplicação de multa de até 20% (*vinte por cento*) do valor do Contrato.

10.5 - No caso de inexecução total do objeto, garantida a ampla defesa e contraditório, a Contratada estará sujeita à aplicação de multa de até 30% (*trinta por cento*) do valor do Contrato.

10.6 - Configurar-se-á o retardamento da execução quando a Contratada:



10.6.1 - deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do Contrato após 7 (*sete*) dias contados da data da ordem de serviço;

10.6.2 - deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no Contrato por 03 (*três*) dias seguidos ou por 10 (*dez*) dias intercalados.

10.7 - No caso do cometimento das infrações elencadas nos subitens 10.6.1 e 10.6.2, a Contratada poderá ser sancionada com multa de até 5% (*cinco por cento*) do Contrato.

10.8 - O valor da multa poderá ser descontado dos documentos fiscais devidos à Contratada.

10.8.1 - Se o valor a ser pago à Contratada não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, caso esta tenha sido exigida;

10.8.2 - Se os valores dos documentos fiscais e da garantia, se exigida, forem insuficientes, fica a Contratada obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (*quinze*) dias, contados da comunicação oficial;

10.8.3 - Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela Contratada ao Contratante, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa;

10.8.4 - Caso o valor da garantia, se exigida, seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (*dez*) dias úteis, contado da solicitação do Contratante.

10.9 - Os procedimentos de aplicação e recolhimento das multas seguem as disposições da Portaria TRF2-PTP-2017/00110, de 15/03/2017.

10.10 - A aplicação das penalidades será precedida da concessão de oportunidade de ampla defesa à Contratada, na forma da lei.

10.11 - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

11 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DA RESCISÃO:

11.1 - A inadimplência, parcial ou total, das cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato, por parte da Contratada, assegurará ao Contratante o direito de dá-lo por rescindido, mediante notificação, através de ofício, entregue diretamente ou por via postal, com prova de recebimento, ficando a critério do Contratante declarar rescindido o Contrato, nos termos desta cláusula e/ou aplicar a multa prevista neste termo e na Lei nº 8.666/93.

11.2 - O Contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais nele previstas, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII e XVII, da Lei nº 8.666/93.

11.2.1 - A rescisão mencionada no item anterior se dará de pleno direito, independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial.

12 - CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR:

12.1 - Os serviços contratados obedecerão ao estipulado neste Contrato, bem como à obrigações assumidas nos documentos a seguir indicados, os quais ficam fazendo parte integrante e complementar deste Contrato, independentemente de transcrição, no que não contrariem as estipulações aqui firmadas:

a) Edital do Pregão Eletrônico nº 052/2018 e seus Anexos I, II e III;



- b) Proposta (TRF2-CAP-2018/_____) datada de __/__/2018 apresentada pela Contratada, contendo prazo, preço, discriminação e especificação dos serviços a serem executados;
- c) CERTIFICADO DE VISTORIA (TRF2-CAP-2018/_____), se houver, fornecido pela STI – Secretaria de Tecnologia da Informação do Contratante, comprovando que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto deste Contrato.

12.2 - Na hipótese de divergência entre os documentos indicados nas letras "a" e "b", prevalecerá o disposto no documento indicado na letra "a".

13 - CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DA FISCALIZAÇÃO:

13.1 - O Contratante designará, além de **01 (um) servidor como gestor do Contrato, a Equipe de Gerenciamento da Contratação, formada por 03 (três) servidores, sendo 01 (um) fiscal técnico, 01 (um) fiscal requisitante e 01 (um) fiscal administrativo**, os quais exercerão como representantes da Administração, toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização deste Contrato.

13.2 - Compete à Fiscalização, entre outras atribuições:

13.2.1 - Verificar a conformidade da execução contratual com as normas específicas e se os procedimentos e materiais empregados são adequados para garantir a qualidade desejada dos serviços;

13.2.2 - Ordenar à Contratada que corrija, refaça ou reconstrua as partes dos serviços executados com erros, imperfeições ou em desacordo com as especificações;

13.2.3 - Acompanhar e aprovar os serviços executados.

13.3 - A ação da fiscalização não exonera a Contratada de suas responsabilidades contratuais e legais.

13.4 - A Contratada se submeterá a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte do Contratante quanto à execução dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados.

13.5 – As irregularidades detectadas pela fiscalização serão comunicadas formalmente à Contratada, para sua pronta correção e adequação.

14 - CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DOS PRAZOS DE VIGÊNCIA E DE GARANTIA:

14.1 - O prazo de vigência do presente Contrato é de 12 (*doze*) meses, contados a partir do 1º dia útil subsequente à data de sua assinatura, podendo ser prorrogado de acordo com o art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

14.2 - A pelo menos 60 (*sessenta*) dias do término da vigência deste instrumento, Contratante expedirá comunicado à Contratada para que esta manifeste, dentro de 03 (*três*) dias contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do atual Contrato.

14.3 - Se positiva a resposta e vantajosa a prorrogação, o Contratante providenciará, no devido tempo, o respectivo termo aditivo.

14.4 - A resposta da Contratada terá caráter irrevogável, portanto ela não poderá, após manifestar num ou noutro sentido, alegar arrependimento para reformular a sua decisão.



14.5 - Eventual desistência da Contratada após a assinatura do termo aditivo de prorrogação ou mesmo após sua expressa manifestação nesse sentido, merecerá do Contratante a devida aplicação de penalidade, nos termos da Cláusula Décima do presente Contrato.

14.6 - Após o prazo de vigência inicial, este Contrato poderá ser prorrogado, sucessivamente, por meio de aditamento, limitado a 60 (*sessenta*) meses, desde que preenchidos, cumulativamente, a cada prorrogação, os seguintes requisitos:

14.6.1 - Os serviços tenham sido prestados regularmente;

14.6.2 - A Contratada não tenha sofrido punição de natureza pecuniária por mais de 03 (*três*) vezes no Contratante, a cada período de vigência do Contrato;

14.6.3 - O Contratante tenha interesse na continuidade dos serviços;

14.6.4 - O valor deste Contrato permaneça economicamente vantajoso para o Contratante;

14.6.5 - A Contratada concorde com a prorrogação.

14.7 – A comprovação da vantajosidade econômica mencionada no subitem 14.6.4 desta Cláusula, deverá ser efetuada comparando-se, analiticamente, o valor vigente do Contrato com o de pesquisas de preços, por item ou itens de custo, realizada na forma dos artigos 9º a 11 da Portaria nº TRF2-PTP-2017/00110.

14.8 – O prazo de garantia dos serviços realizados pela Contratada é de ____ () dias, [*no mínimo 90 (noventa) dias, conforme Proposta*], contado a partir da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo, estabelecido no subitem 4.1.2 deste Contrato.

14.8.1 - Durante o período de garantia, os defeitos que porventura sejam identificados farão parte de uma OS de Garantia e não gerarão ônus para o Contratante.

15 - CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DO TERMO DE QUITAÇÃO:

15.1- Após o término deste Contrato, a Contratada fornecerá Termo de Quitação à Divisão de Contratos do Tribunal Regional Federal da 2ª Região, no prazo máximo de 15 (*quinze*) dias, em papel timbrado da Empresa, devidamente assinado por seu representante legal, carimbado e datado.

15.2 - Na hipótese de o Termo de Quitação não ser fornecido dentro do prazo fixado no item anterior, será considerada como plena, rasa e total a quitação em favor do Tribunal Regional Federal da 2ª Região dos débitos referentes à presente contratação.

16 - CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DOS CASOS OMISSOS:

Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste Contrato serão decididos pelas partes, no que couber, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666/93 suas alterações posteriores, demais regulamentos e normas administrativas federais.

17 - CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS:

17.1 - O Contrato poderá ser aditado para adequação a posteriores regulamentações da Leis nºs 9.069 de 29/06/95 e 10.192 de 14/02/2001.

17.2 - A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, o acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto deste Contrato, até 25% (*vinte e cinc*



por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, de acordo com o estabelecido no § 1º do art. 65 da Lei 8.666/93.

17.3 - As supressões citadas no item anterior poderão exceder os limites ali estabelecidos, desde que resultantes de acordo celebrado entre os contratantes, conforme disposto no art. 65, § 2º, inciso II da Lei nº 8.666/93, com redação dada pela Lei nº 9.648/98.

17.4 - Quando houver alteração social em sua estrutura e outros dados (endereço eletrônico e telefone), a Contratada deverá encaminhar à Divisão de Contratos, situada na Rua Visconde de Inhaúma, nº 68, 2º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ, no prazo máximo de 05 (*cinco*) dias úteis, documentação devidamente autenticada, comprovando o fato.

17.5 - Todos os resultados de análises e proposições de ações corretivas deverão ser registrados na área específica de Gestão de Conhecimento da ferramenta ITSM.

17.6 - Pela assinatura do presente termo, a Contratada autoriza o Contratante a deduzir o valor das multas aplicadas, previstas na Cláusula Décima do Contrato, dos valores devidos pelos serviços prestados.

18 - CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DA PUBLICAÇÃO:

Em conformidade com o disposto no Parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/93, o presente instrumento de Contrato será publicado no Diário Oficial da União, na forma de extrato, por conta do Contratante.

19 - CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DO FORO:

Para dirimir questões oriundas do presente Contrato ou de sua execução, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, será competente o FORO DA JUSTIÇA FEDERAL – SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO.

E, por estarem assim ajustadas, assinam as partes o presente Contrato, em 02 (*duas*) vias de igual teor.

Rio de Janeiro, de de 2.018.

DESEMBARGADOR FEDERAL ANDRÉ FONTES
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO
Presidente

RESPONSÁVEL
EMPRESA CONTRATADA
(cargo)

