

SBS Quadra 1, Bloco J, Ed. BNDES, Brasília-DF - CEP 70076-900

Informações: (61) 2026-5551 - [www.ipea.gov.br](http://www.ipea.gov.br)

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 04/2019**

**PROCESSO Nº 03001.001704/2018-15**

O INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA - IPEA (UASG: 113601), fundação pública federal, por sua Diretoria de Administração e Finanças, situado no SBS, quadra 01, bloco "J", Edifício do BNDES, na Cidade de Brasília - DF, inscrito no CNPJ sob o nº 33.892.175/0001-00, torna público que, na data, horário e local abaixo indicados, fará realizar licitação na modalidade de **Pregão, na forma eletrônica, do tipo menor preço**, tendo como critério de julgamento das propostas o valor global ofertado, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997, Instrução Normativa nº 04/2014 SLTI/MPOG, atrelada, subsidiariamente, à Instrução Normativa nº 06/2013 SLTI/MPOG que alterou a IN nº 02/2008 SLTI/MPOG, e Instrução Normativa Nº 05/2017/SEGES/MPOG, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 6 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e as exigências estabelecidas neste Edital.

**DATA DE ABERTURA:** 16/04/2019

**HORÁRIO:** 10h

**ENDEREÇO ELETRÔNICO:** [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)

**Modalidade:** PREGÃO **Forma:** ELETRÔNICO **Tipo:** MENOR PREÇO

**Critério de Julgamento:** MENOR PREÇO GLOBAL POR GRUPO/LOTE

## 1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de serviços técnicos especializados para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico (service desk) remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicações (TIC), sustentação da Infraestrutura de tecnologia da informação e comunicações, serviços especializados e implementação de melhorias contínuas no datacenter de acordo com os processos de gerenciamento de serviços de TI mapeados pelo Ipea, conforme os termos, condições, quantidades e exigências especificadas neste Edital e em seus anexos.

1.2. A descrição detalhada dos serviços a serem prestados, estão devidamente previstos no Item 01 e 04 do Termo de Referência, então Anexo I deste Edital de Pregão Eletrônico.

1.3. Os requisitos da contratação em comento estão dispostos no Item 10 do Termo de Referência, então Anexo I deste Edital de Pregão Eletrônico.

1.4. As condições tecnológicas do objeto estão descritas no Item 11 do Termo de Referência, então Anexo I deste Edital de Pregão Eletrônico.

## 2. DA PARTICIPAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que:

2.1.1. desempenham atividade pertinente e compatível com o objeto deste pregão;

2.1.2. atendam às exigências constantes neste edital e em todos os seus anexos, inclusive quanto à documentação requerida para sua habilitação.

2.2. Não poderão participar deste Pregão:

2.2.1. empresas em processo de recuperação judicial/extrajudicial ou de falência e concordata, insolvência civil, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;

2.2.2. empresas suspensas temporariamente de participar de licitações ou impedidas de contratar quando a penalidade foi aplicada pelo Ipea com fundamento no art. 87, III, da Lei nº 8.666/1993;

2.2.3. impedidas de participar de licitações ou de contratar quando a penalidade foi aplicada por órgão ou entidade da Administração Pública Federal com fundamento no art. 7º, da Lei nº 10.520/2002;

2.2.4. declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, com fundamento no art. 87, IV, da Lei nº 8.666/1993;

2.2.5. constituídas com o mesmo objeto e da qual participe sócios e/ou administradores de empresas anteriormente declaradas inidôneas, nos termos do art. 46, da Lei nº 8.443/1992, desde que a constituição da sociedade tenha ocorrido após a aplicação da referida sanção e no prazo de sua vigência;

2.2.6. que estejam reunidas em consórcio e sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

2.2.7. estrangeiras que não funcionem no país;

2.2.8. que possuam, entre seus sócios ou dirigentes, servidor ou membro da Administração do Ipea, de acordo com o art. 9º, inciso III, da Lei nº 8.666/93;

2.2.9. cooperativas, nos termos do art. 4º, da Instrução Normativa Nº 05/2017/SEGES/MPOG, observada por analogia em face do objeto pretendido, assim como observado o art. 68 da Lei 8.666/93;

2.2.10. que possua em seu contrato social ou documento equivalente, finalidade ou objetivo incompatível com

o objeto deste Pregão;

2.2.11. que tenham condenações cíveis por ato de improbidade administrativa;

2.3. Será admitida a participação neste Pregão de empresa em recuperação judicial com o plano de recuperação acolhido judicialmente.

2.3.1. Para participar do certame a empresa que se enquadre na hipótese do item 2.3 deverá apresentar, além de todas as demais documentações aptas a comprovar a habilitação econômico-financeira, o plano de recuperação e a decisão judicial que o acolheu.

### **3. DO CREDENCIAMENTO**

3.1. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico COMPRAS GOVERNAMENTAIS/COMPRASNET (§ 1º, Art. 3º do Decreto nº 5.450/2005).

3.2. O credenciamento no 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 eletrônico (§ 6º, art. 3º do Decreto nº 5.450/2005).

3.3. O uso de senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Ipea, Órgão promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros (§ 5º, art. 3º do Decreto nº 5.450/2005).

3.4. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverá ser comunicada imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

### **4. DO ENVIO DA PROPOSTA NO SISTEMA**

4.1. Após a divulgação do Edital no endereço eletrônico, as licitantes deverão encaminhar proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço até a data e hora marcadas para abertura da sessão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

4.1.1. Até a abertura da sessão, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

4.2. A participação no pregão eletrônico dar-se-á pela utilização da senha privativa da licitante.

4.3. Para participação no pregão eletrônico, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório.

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

4.5. Por ocasião do envio da proposta, a licitante enquadrada como Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP deverá declarar, em campo próprio do sistema, que atende aos requisitos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, para fazer jus aos benefícios previstos na referida lei.

4.6. A licitante deverá consignar, de forma expressa no sistema eletrônico (COMPRASNET), o valor global do respectivo Grupo/Lote, sendo este levado a efeito para a fase de lances, já consideradas e incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrente da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxas de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.

4.7. A licitante deverá enviar a proposta contendo o valor unitário e o total, conforme o Anexo II, deste Edital, e de acordo com o Apêndice 3 do Termo de Referência, sob pena de desclassificação.

### **5. CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

5.1. Será vencedora a licitante que, atendendo às condições e especificações deste Edital, oferecer o MENOR PREÇO GLOBAL.

5.2. No julgamento das propostas, o Pregoeiro observará os termos do presente Edital e as disposições da Lei que regem esta licitação.

5.3. Serão desclassificadas as propostas que:

5.3.1. não atenderem às exigências deste Edital;

5.3.2. contiverem preços manifestamente inexequíveis ou acima da planilha de valores máximos admissíveis, em relação ao fornecimento ofertado.

### **6. DO INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA**

6.1. A partir do horário previsto no preâmbulo deste Edital terá início à sessão pública deste Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas, conforme Edital e Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005.

### **7. DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS**

7.1. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital e seus Anexos.

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

7.3. O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, e somente estas participarão da fase de lances.

## **8. DA FASE DE LANCES**

- 8.1. Aberta a etapa competitiva, as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo cada licitante imediatamente informada do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.
- 8.2. As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado e as regras de seu aceite.
- 8.3. A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado no sistema.
- 8.4. Não serão aceitos dois ou mais lances de igual valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.
- 8.5. Durante a sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da licitante.
- 8.6. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro.
- 8.7. O sistema atualizará o valor total de acordo com os lances oferecidos.
- 8.8. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 8.9. 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 prejuízos dos atos realizados.
- 8.10. Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão na forma eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação expressa às licitantes.

## **9. DAS MICROEMPRESAS – ME E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE – EPP**

- 9.1. Após a fase de lances, será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as Microempresas – ME e Empresas de Pequeno Porte – EPP.
  - 9.1.1. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas ME e EPP sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superior ao melhor preço.
- 9.2. Ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:
  - 9.2.1. a ME ou EPP mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado;
  - 9.2.2. não ocorrendo a contratação da ME ou EPP, na forma do subitem anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 9.1.1, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.
- 9.3. Na hipótese do não uso do direito de preferência, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.
- 9.4. O disposto no subitem 9.1.1 e seguintes só se aplicarão quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por ME ou EPP.
- 9.5. A ME ou EPP mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 05 (cinco) minutos, sob pena de preclusão.

## **10. DA NEGOCIAÇÃO**

- 10.1. Encerrada a etapa de lances, concedido o benefício às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, de que trata o art. 44 da Lei Complementar nº 123/2006, o Pregoeiro poderá encaminhar contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento e o valor estimado para contratação, não se admitindo negociar condições diferentes das previstas neste Edital.
- 10.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

## **11. DA FORMULAÇÃO DA PROPOSTA VENCEDORA**

- 11.1. A proposta de preços, conforme Anexo II deste instrumento, deverá ser apresentada digitada em papel timbrado da empresa ou em mídia eletrônica, com redação na língua portuguesa, sem emendas, rasuras, borrões não ressalvados, acréscimos ou entrelinhas, devidamente datada e assinada, e conter expressamente:
  - 11.1.1. O nome empresarial, o CNPJ, colocando o número do Edital, dia e hora, endereço completo, o número do telefone e endereço eletrônico, bem como, o número de sua conta corrente, o nome do banco e a respectiva agência onde deseja receber seus créditos;
  - 11.1.2. Deverá conter os quantitativos, preços unitários de todos os itens, subtotais, e o valor total global.
  - 11.1.3. Declaração de que está legalmente estabelecido e que explora ramo de atividade pertinente e compatível com o objeto deste instrumento e seus anexos;
- 11.2. A licitante deverá informar a descrição detalhada das características técnicas do objeto cotado.
- 11.3. A falta de qualquer uma das declarações exigidas na entrega da proposta poderá ensejar a desclassificação da empresa proponente;
- 11.4. A proposta deverá possuir validade de, no mínimo, 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de sua apresentação. Na ausência de indicação expressa na proposta ofertada pela licitante do prazo de validade, será considerado o prazo de 60 (sessenta) dias para todos os efeitos. Caso a assinatura do instrumento contratual, por

motivo de força maior, não ocorra no período de validade das propostas, e persistindo o interesse da Contratante, este poderá solicitar prorrogação da validade do prazo anteriormente referido, por igual período;

11.5. Ocorrendo discrepância entre os preços unitários e subtotais, ou entre estes e o total, prevalecerão os primeiros; ou entre os preços da Planilha de Formação de Preços e do cronograma físico-financeiro, serão considerados os primeiros;

11.6. Os preços propostos serão de exclusiva responsabilidade da licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto;

11.7. Em nenhuma hipótese poderá ser alterada a proposta apresentada, seja quanto ao preço, marca e modelo de produtos, prazos de execução, forma de pagamento ou outra condição que importe em modificação dos termos originais.

11.8. Apesar de o critério de julgamento ser o MENOR PREÇO GLOBAL, a empresa deverá respeitar os valores máximos unitários, conforme o Anexo III deste Edital.

11.8.1. Será desclassificada a proposta com valor global por lote inferior a 30% da média dos preços ofertados para o lote, nos termos do §1º, do art. 29 da IN nº 05/2017/SEGES/MPDG.

11.8.2. Tendo em vista a repercussão do reconhecimento da inexecutabilidade de determinada proposta, o legislador previu a possibilidade de que a licitante, previamente a eventual desclassificação em razão de aparente preço inexequível, possa demonstrar a exequibilidade de sua proposta.

11.9. Após apresentação da proposta não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente devidamente comprovado e aceito pelo Pregoeiro.

11.10. Serão desclassificadas as propostas que não atendam às exigências deste Edital e seus Anexos, sejam omissas ou apresentem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o seu julgamento.

11.11. As propostas deverão ser apresentadas de forma clara e objetiva, em conformidade com o instrumento convocatório, devendo conter todos os elementos que influenciam no valor final da contratação.

11.12. Da apresentação da planilha de custos e formação de preços:

11.12.1. A licitante deverá preencher a tabela de custo unitário e total para todos os itens a partir dos dados constantes no Apêndice 1 e 2 do Termo de Referência (Anexo I deste Edital), deste instrumento, em conformidade com o modelo de planilha de custos e formação de preços, Anexo II, deste Edital.

11.13. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão apresentar toda a documentação exigida neste Edital incluindo a regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

11.14. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para regularização da documentação.

11.15. A não regularização da documentação, no prazo previsto, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666/1993, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação, nas condições do art. 29 do Decreto nº 5.450/2005.

## 12. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

12.1. O Pregoeiro efetuará o julgamento das propostas de acordo com as exigências deste Edital e seus anexos.

12.1.1. Ocorrendo aceite da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro analisará os documentos de habilitação.

12.2. Será desclassificada a proposta final que:

12.2.1. Contenha vícios ou ilegalidade;

12.2.2. Não apresente as especificações técnicas mínimas exigidas no Apêndice 01, do Termo de Referência (Anexo I deste Edital);

12.2.3. Apresente preços finais superiores ao valor máximo estabelecido neste Edital e seus anexos;

12.2.3.1. Somente em condições especiais, devidamente justificadas em relatório técnico circunstanciado, aprovado pela autoridade competente, poderão os preços unitários cotados exceder os limites que trata este subitem.

12.2.4. Apresentar preços que sejam manifestamente inexequíveis;

12.2.5. Não vier a comprovar sua exequibilidade, em especial, com relação ao preço; e

12.2.6. Não demonstrar o atendimento a totalidade das funcionalidades requeridas nas ferramentas propostas na prova de conceito, a proposta será desclassificada, devendo ser chamada a próxima colocada na etapa de lances para apresentar sua proposta de preços e documentação de habilitação e consequentemente realizar os procedimentos relativos a prova de conceito nas mesmas condições discriminadas nessa contratação

12.3. Consideram-se preços manifestamente inexequíveis aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida, apresente preços globais ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos os respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da própria licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

12.4. Se houver indícios de inexecutabilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do parágrafo 3º, do art. 43, da Lei 8.666/1993, para efeito de comprovação de sua inexecutabilidade, podendo adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

12.4.1. Questionamentos junto ao proponente para apresentação de justificativas e comprovações em

relação aos custos com indícios de inexecução;

12.4.2. Pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;

12.4.3. Verificação de outros contratos que o proponente mantenha com a administração ou com a iniciativa privada;

12.4.4. Verificação de notas fiscais dos produtos adquiridos pelo proponente; e

12.4.5. Demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

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

12.6. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos apresentados, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para sua continuidade.

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

12.8. Se a proposta ou lance de Menor Preço não for aceitável, ou se a licitante desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital. Também nessa etapa o Pregoeiro poderá negociar com o participante para que seja obtida proposta mais vantajosa.

### 13. DA HABILITAÇÃO

13.1. Aceita a proposta da licitante detentora do menor preço, esse deverá comprovar sua condição de habilitação, na forma determinada neste Edital, podendo esta comprovação se dar, no que couber, por meio de consulta ao SICAF, conforme o caso.

13.2. A licitante vencedora deverá apresentar os documentos que demonstrem atendimento às exigências de habilitação, que são os indicados a seguir:

#### 13.2.1. Habilitação Jurídica:

13.2.1.1.No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

13.2.1.2.No caso de sociedade empresária: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente inscrito no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

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

13.2.1.3.No caso de sociedades simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

13.2.1.4.No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do artigo 8º da Instrução Normativa nº 103, de 30/04/2007, do Departamento Nacional de Registro do Comércio – DNRC;

13.2.1.5.Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

#### 13.2.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista

13.2.2.1.Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;

13.2.2.2.Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver relativo à sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto desta licitação;

13.2.2.3.Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante, mediante apresentação de Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais e Certidões Negativas de Débito junto ao Estado e Município;

13.2.2.3.1. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Estadual do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei.

13.2.2.4.Prova de regularidade relativa à Seguridade Social – INSS, e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;

13.2.2.5.Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas nos termos da Lei nº 12.440, de 07 de julho de 2011.

13.2.2.6.Prova de regularidade perante o CEIS e Cadastro Nacional de Condenações Cíveis do CNJ.

#### 13.2.3. Qualificação Econômico-Financeira

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

13.2.3.1.1. As empresas constituídas no exercício em curso deverão apresentar cópia do balanço de abertura ou cópia do livro diário contendo o balanço de abertura, inclusive os termos de abertura e encerramento.

13.2.3.1.2. A boa situação financeira a que se refere a alínea “a” deste subitem estará comprovada na hipótese de a licitante dispor de Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) superiores a 1 (um inteiro), calculado de acordo com a fórmula seguinte:

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

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

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

13.2.3.1.3. As empresas que apresentarem resultado igual ou menor do que 1 (um) em qualquer dos índices referidos acima, deverão comprovar que possuem patrimônio líquido mínimo até 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação, ou superior, por meio de Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, de acordo com o disposto no art. 31, § 3º da Lei nº 8.666/93.

13.2.3.2. Certidão Negativa de Falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da licitante.

13.2.3.2.1. A certidão, referida no subitem anterior, que não estiver mencionando explicitamente o prazo de validade, somente será aceita com o prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados da data de sua emissão.

#### 13.2.4. Qualificação Técnica

13.2.4.1. Para comprovação de que a empresa licitante possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Estudo, a empresa deverá, nos termos do Art. 30, parágrafo 1º, da Lei 8.666/93, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa licitante executado ou que esteja executando serviços de características técnicas compatível ao objeto desta contratação nos termos da Lei. Os atestados deverão ser acompanhados dos respectivos contratos, e ser somatório dos tempos de prestação dos serviços deverá ter duração mínima de 12 (doze) meses. A licitante deverá satisfazer as seguintes exigências:

13.2.4.1.1.1. Comprovar ter prestado serviços de suporte a pelo menos 50% dos totais de cada tipo de ativo do Ipea conforme abaixo:

Ativos	Total	Exigência de 50%
Desktops	1000	500
Notebooks	100	50
Impressoras	50	25
Scanners	10	5
Servidores	500	250

13.2.4.1.2. Comprovar ter prestado serviços de suporte a pelo menos 6 (seis) dos seguintes tipos de ativos, equivalente a aproximadamente 50% do quantitativo total presente Ipea:

Ativos	Total	Exigência de 50%
Servidores físicos	20	10
Servidores virtualizados	400	200
Storages	10	5
Tape Library	2	1
Switches core	3	1
Switches Topo De Rack	60	30
Firewall	3	1
Gateway Sntp	3	1
Links (Rede Wan)	6	3
Acesso à internet Links 500Mbps	2	1

13.2.4.1.3. Comprovar ter prestado serviços de suporte contemplando o atendimento a pelo menos 500 (quinhentos) usuários, equivalente a 50% do total de usuários atendidos no Ipea.

13.2.4.1.4. Comprovar gerenciamento através de níveis de serviço, com atendimento concomitante de telessuporte remoto e presencial (níveis I e II) no mínimo em 2 (dois) Estados da Federação, de escopos distintos, podendo essa comprovação estar contemplada em mais de um atestado em contratos executados simultaneamente.

13.2.4.1.5. Comprovar serviços de monitoramento e provimento de NOC (Network Operation Center, ou serviços de monitoramento de redes), com operação das ferramentas monitoramento em regime de 24x7 (24 horas do dia, em todos os 7 dias da semana), podendo a atuação da equipe ser limitada ao horário comercial.

13.2.4.1.6. Comprovar serviço administração, configuração, manutenção de solução de proxy e de filtragem de conteúdo em um mesmo contrato, para no mínimo, 500 (quinhentas)

estações.

13.2.4.1.7. Comprovar serviços de administração, configuração, manutenção em Redes LAN baseada em Sistemas Operacionais Servidores Windows em ambiente de, no mínimo, 50 (cinquenta) servidores.

13.2.4.1.8. Comprovar serviços de administração, configuração, manutenção em Redes LAN baseada em Sistema Operacional Linux, em ambiente de, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) servidores.

13.2.4.1.9. Comprovar experiência na execução de serviços de Gerenciamento e Suporte a Servidores utilizando a ferramenta VMware VCenter constituído de, no mínimo, 200 (duzentas) máquinas virtuais.

13.2.4.1.10. Comprovar ter prestado serviços de suporte dos sistemas operacionais Microsoft Windows Server 2003 ou 2003 R2, Microsoft Windows Server 2008 32/64 ou R2 32/64, Microsoft Windows Server 2012 ou R2 e Linux Debian ou Linux Red Hat ou Linux Ubuntu.

13.2.4.1.11. Comprovar ter prestado serviços de consultoria especializada qualificada em mapeamento/revisão de processos com base na biblioteca ITIL compreendendo pelo menos 10 processos e funções ITIL a seguir:

13.2.4.1.11.1. 7 (sete) obrigatórios conforme processos e função abaixo:

13.2.4.1.11.1.1. Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Configuração e Gerenciamento de Nível de Serviço e Função Central de Serviços;

13.2.4.1.11.2. 3 (três) a escolha dos processos e/ou funções abaixo:

13.2.4.1.11.2.1. Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento de Segurança da Informação, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Evento, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Continuidade de Serviço de TI, Gerenciamento de Catálogo de Serviço, Função de Gerenciamento Técnico e Função de Operações de TI.

13.2.4.1.12. Comprovar ter prestado serviços de consultoria especializada qualificada em gerenciamento de projetos de pelo menos 1.500 UST, equivalente a 50% do quantitativo total de UST a ser contratada, utilizando metodologia de gerenciamento de projetos (MGP), que contemple pelo menos 08 (oito) das 10 (dez) áreas de conhecimento, conforme o PMBOK 5.0. A metodologia utilizada na prestação dos serviços comprovados, e seus respectivos artefatos deverão estar anexados ao(s) atestado(s). Para efeito de comprovação dos contratos por hora, considerar 1 UST equivalente a 1 hora.

13.2.4.1.13. Comprovar ter prestado serviços especializados em manutenção de infraestrutura de datacenters (bancos de dados, redes e segurança da informação).

13.2.4.1.14. No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os contatos para realização de diligência e a especificação dos serviços executados ou em execução.

13.2.4.1.15. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

13.2.4.1.16. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início dos serviços prestados, dos produtos atestados. O(s) atestado(s) deverá(ão) contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Nome do cliente.
- b) Endereço completo do cliente.
- c) Identificação do contrato (cópia autenticada do contrato).
- d) Descrição dos serviços prestados.
- e) Vigência do contrato.
- f) Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado.
- g) Telefone, fax ou e-mail de contato.
- h) Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos produtos e serviços prestados.

13.2.4.1.17. Um mesmo atestado poderá conter várias competências. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a licitante tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura de TIC do Ipea.

13.2.4.1.18. Os quantitativos solicitados nos atestados representam 50%, ou menos, do volume de serviços e do ambiente atual do Ipea.

13.2.4.1.19. A critério da Administração poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações objetivas sobre o serviço prestado. Se for encontrada divergência entre o especificado nos atestados ou certificados de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no

presente processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

13.2.4.1.20. Conforme art. 43, §3º da Lei nº 8.666/93, os conteúdos dos atestados/declarações poderão ser objeto de averiguação do corpo técnico do Ipea, que por meio de diligências aos locais referenciados nestes documentos, emitirão parecer técnico quanto à verificação do conteúdo dos respectivos documentos.

13.2.4.1.21. Durante as diligências poderão ser exigidos todos os insumos (contratos, ajustes, ordens de serviço, ordens de pagamento, notas fiscais, termos de aceite, planilhas, relatórios, gráficos, documentação de sistemas e ambiente operacional, sistemas informatizados, base de dados, controle de versão e outros) que comprovem a veracidade atestados.

13.3. Para fins de habilitação, a licitante deverá apresentar, ainda, a seguinte documentação complementar, ou declarar em campo próprio no COMPRASNET:

13.3.1. Declaração: de que conhece e concorda com as condições estabelecidas no edital e que atende aos requisitos da habilitação.

13.3.2. Declaração de que não possui em seu quadro de pessoal (empregados) menor, em cumprimento ao disposto no inciso XXXIII do art. 7º da CF/88.

13.3.3. Declaração de Inexistência de Fatos Superveniente: de que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório.

13.3.4. Declaração de ME/EPP, que se refere ao enquadramento na categoria de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, se for o caso;

13.3.5. Declaração de Elaboração Independente de Proposta;

13.3.6. Declaração de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos II e IV, do art. 1º e no inciso III, do art. 5º da Constituição Federal (item 4.5 do Anexo VII-A da IN 05/2017).

13.4. Os documentos poderão ser apresentados em original, em cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração, ou por meio de publicação em órgão da imprensa oficial.

13.5. As empresas cadastradas no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF ficarão dispensadas de apresentar os documentos exigidos neste edital que se encontram disponíveis e regulares no citado Sistema. A comprovação de regularidade de cadastramento e habilitação parcial no SICAF será efetuada mediante consulta “online” ao Sistema.

13.6. As empresas que possuem Certificado de Registro Cadastral – CRC, que atendam os requisitos previstos na legislação geral, também ficarão dispensadas de apresentar os documentos exigidos neste Edital, apresentados quando do cadastramento, desde que estejam regulares.

13.6.1. O CRC não substituirá os documentos diretamente ligados ao objeto da licitação, como Atestados de Capacidade Técnica, Certidões Ambientais e os que dizem respeito às características específicas do objeto.

13.7. A verificação em sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

13.8. Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados para habilitação deverão estar em nome da licitante, com número do CNPJ e o respectivo endereço.

13.9. Os documentos apresentados poderão ser tanto da matriz quanto da filial, exceto quando se tratar de documentos próprios da filial quanto à regularidade fiscal, desde que esta seja a executora ou a participante do certame.

13.10. Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a licitante que apresentar o menor preço global será declarada vencedora do certame.

#### **14. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA E DA DOCUMENTAÇÃO**

14.1. A proposta final ajustada ao último lance ofertado da licitante vencedora e os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF, inclusive quando houver necessidade de envio de anexos, deverão ser remetidos via e-mail, para o endereço eletrônico [licitacoes-bsb@ipea.gov.br](mailto:licitacoes-bsb@ipea.gov.br), ou ainda anexados em campo próprio do sistema COMPRASNET em **até 2 (duas) horas úteis, contadas a partir da solicitação do Pregoeiro**.

14.2. A proposta e os documentos remetidos por meio eletrônico deverão ser encaminhados em original ou por cópia autenticada, no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contado a partir da solicitação do Pregoeiro, à Divisão de Compras e Contratos – DVCOC, na Sede do Ipea ao SBS, Quadra 1, Bloco J, Ed. BNDES, Brasília-DF – CEP 70.076-900.

14.3. Todos os documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa, efetuada por Tradutor Juramentado e, também, devidamente consularizados ou registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

14.4. Documentos de procedência estrangeira, mas emitidos em língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados ou registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

#### **15. DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL**

15.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá impugnar o ato convocatório deste Pregão, mediante petição a ser enviada, preferencialmente, para o endereço eletrônico [licitacoes-bsb@ipea.gov.br](mailto:licitacoes-bsb@ipea.gov.br).

15.1.1. O Pregoeiro decidirá sobre a impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

15.1.2. Acolhida a impugnação contra este Edital, será designada nova data para realização do certame, exceto quando a alteração não afetar a formulação das propostas.

15.2. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este procedimento licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente, para o endereço eletrônico [licitacoes-bsb@ipea.gov.br](mailto:licitacoes-bsb@ipea.gov.br).

15.3. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), por meio do link Acesso livre>Pregões>Agendados, bem como no sítio [www.ipea.gov.br](http://www.ipea.gov.br), para conhecimento da sociedade em geral e dos fornecedores, cabendo aos interessados em participar do certame acessá-los para obtenção das informações prestadas.

## **16. DO RECURSO**

16.1. Declarado o vencedor, o Pregoeiro abrirá prazo de 30 (trinta) minutos, durante o qual qualquer licitante poderá, de forma motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer.

16.2. O Pregoeiro fará juízo de admissibilidade da intenção manifestada de recorrer, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.

16.3. O recorrente que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de até 3 (três) dias, ficando as demais licitantes, desde logo, intimados a apresentar as contrarrazões, também via sistema, em igual prazo que começará a correr a partir do término do prazo do recorrente, sendo-lhe assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

16.4. Os fornecedores poderão, de forma justificada, desistir das interposições das razões e contrarrazões do recurso. Ressalta-se que os prazos recursais atribuídos na sessão pública são para todos os itens que tiveram suas intenções acatadas. No entanto, as antecipações poderão ocorrer por item.

16.5. A falta de manifestação imediata e motivada da intenção de interpor recurso, no momento da sessão pública deste Pregão, implica decadência desse direito, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto à licitante vencedora.

16.6. O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

## **17. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO**

17.1. A adjudicação do objeto da presente licitação será realizada pelo Pregoeiro, nos termos do art. 11, inciso IX, do Decreto nº 5.450/2005, quando não houver recurso.

17.2. Havendo recurso, a adjudicação será realizada na forma estabelecida no art. 8º, inciso V, do Decreto nº 5.450/2005, pela autoridade competente.

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

## **18. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

18.1. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União para o exercício de 2019, a cargo do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, cujos programas de trabalho e elemento de despesas específicas deverão constar da respectiva Nota de Empenho.

## **19. DO EMPENHO**

19.1. A Nota de Empenho só será emitida após consulta ao CADIN, conforme estabelece o art. 6º da Lei nº 4.522, de 19 de julho de 2002, ao SICAF, aos demais documentos referentes à regularidade fiscal, tais como: Seguridade Social, FGTS, Certidão de Débitos Trabalhistas; e verificação à eventual proibição para contratar com a Administração.

## **20. DO TERMO DE CONTRATO**

20.1. Para a prestação dos serviços, será formalizado Contrato Administrativo, o qual estabelecerá em suas cláusulas todas as condições para execução, direitos, garantias, obrigações e responsabilidades das partes, em conformidade com o Termo de Referência, no Edital e seus Anexos e proposta da empresa vencedora a que se vinculará.

20.2. Para o fiel cumprimento das obrigações assumidas será lavrado Contrato de Prestação de Serviços com a Contratada, com vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos por termos aditivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, após verificação da real necessidade e com vantagens a Administração Pública, conforme o inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666/93.

## **21. DOS DEVERES E RESPONSABILIDADES DAS PARTES**

21.1. As obrigações do CONTRATANTE e da futura CONTRATADA estão previstas, respectivamente, nos itens 12 e 13 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

## **22. DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO E ACEITE**

22.1. Será utilizada a metodologia descrita nos itens 11.8.15 e 11.8.16 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital, para a avaliação do serviço e fornecimento, que serão recebidos mediante aceite e atesto pelo fiscal do contrato na respectiva Nota Fiscal/Fatura.

22.2. A Contratada deverá indicar na Nota Fiscal/Fatura o número do contrato firmado com o Ipea.

### **23. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

23.1. Os serviços serão prestados na sede do Ipea em Brasília, endereço: SBS Quadra 1, Bloco J, Ed. BNDES – Brasília – DF CEP: 70610-900, na Unidade do Ipea no Rio de Janeiro, endereço: Av. Presidente Antônio Carlos, 51, Castelo – Rio de Janeiro – RJ CEP: 20020-010 ou ainda, nas dependências da CONTRATADA, dependendo da natureza do trabalho conforme especificado no item 4.2 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

### **24. DA FISCALIZAÇÃO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL**

24.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato seguirão o apregoado no item 22 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

### **25. DA SUBCONTRATAÇÃO E DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

25.1. Não será admitida a subcontratação parcial do objeto licitatório.

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

### **26. DO PAGAMENTO**

26.1. As condições necessárias para o pagamento do contratado estão previstas no item 11.8.18, do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

### **27. DA GARANTIA CONTRATUAL**

27.1. A CONTRATADA deverá prestar garantia nos moldes preconizados no item 19 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

### **28. DAS SANÇÕES E PENALIDADES EDITALÍCIAS**

28.1. Observados os princípios da ampla defesa e do contraditório serão aplicadas penalidades nos casos de infrações administrativas descritas a seguir:

28.1.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 8.666/1993, da Lei nº 10.520/2002 e do Decreto nº 5.450/2005, a licitante/adjudicatária que:

28.1.1.1. Não assinar o contrato quando convocada dentro do prazo de validade da proposta;

28.1.1.2. Deixar de executar total ou parcialmente o contrato;

28.1.1.3. Apresentar documentação falsa;

28.1.1.4. Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

28.1.1.5. Não manter a sua proposta dentro do prazo de validade;

28.1.1.6. Comportar-se de modo inidôneo;

28.1.1.7. Cometer fraude fiscal;

28.1.1.8. Fizer declaração falsa;

28.1.1.9. Ensejar o retardamento da execução do certame;

28.1.1.10. Falhar ou fraudar na execução do contrato.

28.1.2. A licitante/adjudicatária que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

28.1.2.1. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

28.1.2.2. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de licitar e contratar com o Ipea pelo prazo de até 2 (dois) anos;

28.1.2.3. Impedimento de licitar e de contratar com a Administração Pública Federal e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;

28.1.2.4. Declaração de inidoneidade prevista no art. 87, IV, da Lei nº 8.666/1993.

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

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

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

28.1.5. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

### **29. PRAZOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**

29.1. O item 11.8.14 do Termo de Referência, então Anexo I deste Edital, discrimina os prazos e o nível de

serviço que deverá ser cumprido pela **CONTRATADA** no atendimento das demandas e ordens de serviço.

### 30. DA ANTICORRUPÇÃO

30.1. A licitante não poderá coadunar com as seguintes práticas:

- a) “**prática corrupta**”: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;
- b) “**prática fraudulenta**”: a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;
- c) “**prática conluída**”: esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;
- d) “**prática coercitiva**”: causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato.
- e) “**prática obstrutiva**”: (i) destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista acima; (ii) atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

30.2. A licitante declara ter ciência dos deveres de o IPEA conduzir os seus negócios de maneira legal, ética e transparente, conforme os requisitos das Normas Anticorrupção, incluindo, mas não se limitando à Lei Federal 12.846/2013, e de estender a todos os seus dirigentes, empregados, contratados e colaboradores, assim como a terceiros que a representem, a obrigação de cumprir estas diretrizes.

30.3. O IPEA não tolerará qualquer ato que infrinja ou possa infringir as Normas Anticorrupção, comprometendo-se a licitante, em caráter irrevogável e irretroatável, a:

31.3.1. Tomar conhecimento das Normas Anticorrupção, especialmente a Lei Federal nº 12.846/2013, e, o Decreto 8420 de março de 2015, ambos, disponíveis em [www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br) e a divulgá-las a seus acionistas/sócios, administradores, diretores, empregados, contratados, representantes e terceiros;

31.3.2. Abster-se de praticar atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra os princípios da administração pública ou contra os compromissos internacionais assumidos pelo Brasil, conforme definidos no artigo 5º, da Lei Federal 12.846/2013;

31.3.3. Não tolerar ou compactuar com qualquer comportamento considerado corrupto, como por exemplo: pagamento e/ou cooperação de qualquer forma com o pagamento de suborno, emissão ou aceitação de notas e faturas falsas, dentre outros;

30.4. A licitante declara que nenhum valor pago a ela com base no presente Contrato foi ou será utilizado na prática de atos que infrinjam ou possam infringir as Normas de Anticorrupção.

30.5. A licitante deverá informar ao IPEA, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contados da sua ciência, qualquer ato praticado por si, seus acionistas/sócios, administradores, diretores, empregados, contratados, representantes e/ou terceiros que, sendo relacionado com o IPEA ou com este Contrato, infrinja ou represente uma potencial infração às Normas Anticorrupção.

30.6. O IPEA ou na hipótese de o contrato vir a ser financiado, em parte ou integralmente, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, permitirá que o organismo financeiro e/ou pessoas por ele formalmente indicadas poderá, a qualquer tempo, auditar a licitante com a finalidade de assegurar o cumprimento das Normas Anticorrupção, incluindo, mas não se limitando, à análise e solicitação de documentos, à realização de inspeções e entrevistas e à aplicação de questionários. A licitante obriga-se a manter livros, contas, registros e faturas precisas, a colaborar com eventuais auditorias e a atender às solicitações do IPEA nos prazos que forem indicados.

30.7. A licitante defenderá, protegerá, indenizará e isentará o IPEA, seus acionistas, administradores, empregados, contratados e prepostos de qualquer responsabilidade, reclamações, custos, reivindicações, processos, ações e direitos de ação de todo o tipo e natureza que surjam em decorrência da prática de uma infração às Normas Anticorrupção.

### 31. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

31.1. A autoridade competente para aprovação do procedimento licitatório somente poderá revogar a licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, dando ciência aos participantes, na forma da legislação vigente.

31.2. É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase deste Pregão, promover diligências destinadas a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam constar originariamente da proposta ou da documentação.

31.3. As licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação deste procedimento licitatório, ressalvado o direito, em caso de boa-fé, de ressarcimento pelos encargos que tiverem suportado no cumprimento da obrigação assumida.

31.4. Este Pregão poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida, por conveniência exclusiva do Ipea.

31.5. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da **LICITANTE**, desde que seja possível a aferição das suas qualificações e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública de pregão.

31.6. As licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o Ipea não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do procedimento licitatório.

31.7. As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, deverão ser processadas e julgadas na Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro.

31.8. Os casos omissos serão resolvidos pelo Pregoeiro, com observância das disposições constantes das Leis nº 10.520/2002 e 8.666/1993 e do Decreto nº 5.450/2005.

31.9. As partes elegem o foro da Seção Judiciária Federal do Distrito Federal, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que tenha, para dirimir quaisquer dúvidas que surgirem na execução do presente Edital.

## 32. DOS ANEXOS

32.1. São partes integrantes deste Edital os seguintes Anexos e Apêndices:

ANEXO I – Termo de Referência;

Apêndice 1 – Arquitetura Tecnológica;

Apêndice 2 – Catálogo de Serviços

Apêndice 3 – Modelo de Proposta de Preços

ANEXO II – Modelo de Planilha de Formação de Preços;

ANEXO III – Valores Máximos Admissíveis;

ANEXO IV – Minuta de Contrato;

ANEXO V - Declaração de Vistoria e Termo de Confidencialidade e Sigilo;

ANEXO VI - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo;

ANEXO VII – Termo de Ciência;

ANEXO VIII – Termo de Credenciamento;

ANEXO IX – Termo de Descredenciamento;

ANEXO X – Declaração de Sustentabilidade Ambiental.

**ROGÉRIO BOUERI MIRANDA**  
Diretor de Desenvolvimento Institucional

## ANEXO I – EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº04/2019

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1 OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de serviços técnicos especializados para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico (service desk) remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicações (TIC), sustentação da Infraestrutura de tecnologia da informação e comunicações, serviços especializados e implementação de melhorias contínuas no datacenter de acordo com os processos de gerenciamento de serviços de TI mapeados pelo Ipea, conforme os termos, condições, quantidades e exigências especificadas neste Termo de Referência e seus respectivos Anexos. Compreende os serviços listados a seguir:

Item	Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Qtd.
1	Serviços Técnicos Especializados para execução continuada de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações, nível I	Serviço Anual	1
2	Serviços Técnicos Especializados para execução continuada de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações, nível II	Serviço Anual	1
3	Serviços Técnicos Especializados para execução continuada de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações, nível III	Serviço Anual	1
4	Serviços Especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação para prestação sob demanda de serviços técnicos de mapeamento/revisão de processos e consultoria ITIL, e consultoria especializada em gerenciamento de projetos, infraestrutura de TI, redes e segurança da informação.	UST	3.000

#### 2 JUSTIFICATIVA PARA CONTRATAÇÃO

2.1 O desafio de gerenciar a área de Tecnologia da Informação com suas complexidades, mudanças e atualizações tornou-se uma preocupação da alta direção do Ipea que busca cada vez mais o alinhamento estratégico do setor de TI com o negócio da Instituição, em razão do alto grau de dependência ao uso da TI, principalmente na demanda por alta qualidade em seus serviços, economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho.

2.2 A atual infraestrutura tecnológica da organização tem se caracterizado por uma grande diversidade de plataformas, sistemas e aplicações, desenvolvidas para suportar as tarefas relacionadas com a gestão estratégica e operacional de seus serviços. Essa infraestrutura tecnológica precisa evoluir constantemente de forma a prover menor tempo de resposta na busca por informações, maior segurança aos dados corporativos, e melhorias nos meios de comunicação e capacidade de atendimento ao crescente número de clientes e usuários.

2.3 No correr do tempo, essa atuação tem gerado demanda por serviços e soluções que precisam dos recursos

de TI para o adequado exercício de suas atribuições regulamentares.

2.4 Para atender a essa demanda, bem como para manter a alta disponibilidade dos sistemas de informação, o Ipea precisa contar com estrutura de prestação de serviços de TI adequada às exigências dos usuários. Contudo, atualmente, o Instituto conta com atendimento realizado por estagiários e com um número reduzido de servidores de carreira.

2.5 A contratação é fundamental para que a CGTIC cumpra o Plano Diretor de TI promovendo a disponibilidade e apoio tecnológico, baseado nas melhores práticas de mercado, investindo no aumento da produtividade e otimização dos recursos de TI para melhor atender os usuários, garantindo a segurança das informações, e mantendo a disponibilidade e integridade dos dados, além de aprimorar a integração entre os sistemas de informação com os demais órgãos, direcionando para a consecução da missão e da visão macro da instituição, e com isso viabilizar a permanente afirmação de seus valores.

2.6 A CGTIC no cumprimento de sua missão institucional, é responsável por garantir os acordos de nível de serviço estabelecidos para o processamento ininterrupto dos programas e aplicativos que dão suporte às atividades fim do Ipea, em especial, os serviços de rede, processamento de dados estatísticos, correio eletrônico, acesso à Internet, atendimento ao usuário, dentre outros, que compõem seu portfólio de soluções de tecnologia em face dos requerimentos próprios da atuação institucional.

2.7 Este ambiente necessita ser mantido e expandido em consonância com as diretrizes tecnológicas emanadas pelo Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISIP, por meio da Estratégia Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação - EGTIC. Torna-se cada vez mais crítica a necessidade de disponibilização de soluções tecnológicas de alta performance adequadamente sustentadas com base nas melhores práticas de usabilidade, arquitetura e segurança da informação de modo a apresentarem baixa incidência de defeitos.

2.8 Dessa forma, entende-se que a contratação de serviços técnicos continuados de suporte técnico a usuários de Service Desk, sustentação da infraestrutura da tecnologia da informação e comunicações (TIC), serviços especializados e implementação de melhorias contínuas é fundamental para que a CGTIC cumpra o disposto no Plano Diretor de TI, a saber: aplicação de tecnologias da informação, promovendo a disponibilidade; apoio tecnológico para implantação de um novo modelo de governança de TI, baseado nas melhores práticas de mercado; investimento no aumento da produtividade e na otimização dos recursos de TI para melhor atender aos usuários, garantindo a segurança das informações e mantendo a disponibilidade e integridade dos dados; e aprimoramento da integração entre os sistemas de informação do Ipea, direcionando para a consecução da missão e da visão macro da instituição.

2.9 A Central de Serviços (Service Desk) é o ponto de contato e relacionamento com os usuários, propiciando o apoio necessário para solução dos problemas de primeiro nível, relativos aos produtos e serviços disponíveis na rede, garantindo a qualidade, disponibilidade e melhor desempenho no uso da tecnologia da informação tornada disponível pelo Ipea. Este serviço é de grande importância também para os usuários externos dos sistemas hospedados no ambiente de produção e para as áreas meio do Instituto, atuando no sentido de manter o funcionamento e a disponibilidade dos recursos e serviços de TI utilizados na execução das atividades do Órgão.

2.10 No caso específico dos serviços técnicos de suporte local e Central de Atendimento (Service Desk) contratados, estes também se circunscrevem na modalidade de serviços de cunho continuado e que exigem níveis específicos de especialização, porquanto envolvem análise, métricas, documentação, manutenção, e suporte, e deles dependem o pleno funcionamento dos recursos computacionais (estações de trabalho, notebooks, impressoras, etc.) e dos aplicativos (sistemas operacionais utilizados, aplicativos desenvolvidos internamente e outros softwares de terceiros etc.) postos à disposição dos usuários do Ipea.

2.11 Tendo em vista os princípios e objetivos da Administração Pública, em especial, a eficiência, a vantajosidade e o desenvolvimento nacional sustentável, conforme dicção do **art. 3º da Lei nº 8.666/1993**, os serviços contínuos que constituem da presente contratação deverão, necessariamente, ser prestados mediante o desenvolvimento e utilização, por parte da CONTRATADA, de **métodos de gestão que garantam o monitoramento dos níveis de performance, produtividade e competências dos profissionais alocados para a consecução das atividades**. A partir de tais métodos de gestão, será possível aferir o atendimento de padrões mínimos aceitáveis de desempenho e competências dos profissionais alocados para análise do potencial e resultados do capital intelectual contratado. **Uma contratação, de fato, eficiente e vantajosa para a Administração Pública demanda a evolução da compreensão arcaica de metodologia de contratação de serviços terceirizados com base, tão somente, na fixação de número mínimo de postos de trabalho**. É preciso reconhecer que tal compreensão já se mostra ultrapassada. A bem da verdade, extrai-se do **art. 2º, III, do Decreto Federal nº 2.271/1997**, a imperiosa necessidade de constar do planejamento da contratação *"demonstrativo de resultados a serem alcançados em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais ou financeiros disponíveis"*. Nesse sentir, a própria jurisprudência do Tribunal de Contas da União, desde fins da década de 1990, vem evoluindo no sentido de **deslocar a ideia de contratação com base em "número de postos de trabalho" e focar na contratação do "serviço propriamente dito", vinculando a execução a padrões mínimos de produtividade e eficiência a serem aferidos, com**

**metodologias objetivas, ao tempo da execução contratual**<sup>[1]</sup>. De certa forma, a preocupação necessária com a eficiência da contratação e a gestão de performance, produtividade e competência dos profissionais alocados para a execução dos serviços foi incorporada pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão através da Instrução Normativa nº 02/2008 e Instrução Normativa nº 04/2010. Contudo, não obstante essa perceptível evolução, como etapa intermediária, o TCU passou a admitir, em hipóteses excepcionais e desde que haja justificativa técnica robusta nos autos administrativos, o chamado "modelo de contratação híbrida", conforme se

extrai do enunciado da Súmula nº 269 daquela Corte de Contas<sup>[2]</sup>. Outrossim, não obstante a relevância e pertinência do "modelo de contratação híbrida", com o paulatino desenvolvimento das práticas administrativas e a incorporação de modernos conceitos de gestão, a busca pela otimização da eficiência na execução dos serviços demanda melhorias e uma atenção ainda maior com a potencialidade do labor humano envolvido na consecução do objeto do contrato. Nesse desiderato, resta evidente que a contratação baseada apenas na alocação de postos de trabalho, sem qualquer compromisso com a qualidade e eficiência da consecução dos serviços, contraria o

interesse público e a própria lógica da atuação da Administração Pública de acordo com os princípios e objetivos insculpidos no art. 37 da Constituição Federal e no art. 3º da Lei Geral de Licitações [3]. O atual estado d'arte da lógica da contratação de serviços contínuos no Brasil, em grande parte tributário da jurisprudência do TCU, foi consolidado com o advento da **Instrução Normativa nº 05/2017**, que, dentre suas disposições, estabelece que a "adequação dos pagamentos ao atendimento das metas na execução do serviço definidas no ato convocatório" (item 5.1 do Anexo VII-F). Para tanto, **o inciso II do art. 40 da mencionada IN nº 05/2017 é enfático ao incumbir a necessidade de previsão nos editais de licitação de acompanhamento por parte da Fiscalização Técnica para "avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no ato convocatório, para efeito de pagamento conforme o resultado"**. Diante de tal compreensão e tendo em vista que a terceirização envolve diretamente o labor humano, quando da definição das metas e padrões mínimos de desempenho e qualidade na prestação dos serviços contratados, não pode a Administração prescindir da necessidade de contemplar índices objetivos de performance, produtividade e competências dos profissionais vinculados ao serviço. Note-se que tal definição traduz **a relevância de se incorporar na terceirização técnicas evoluídas de gestão de pessoas, compreendendo o monitoramento e o fomento do conhecimento, aprendizado, capacitação, competências e perfil ocupacional**.

2.12 As ações da política de avaliação de desempenho e competências informam a organização sobre o rendimento de seus funcionários e dão subsídios as demais políticas de gestão de pessoas, como as ligadas ao treinamento e remuneração. A avaliação de desempenho e competências é uma apreciação dos valores de cada funcionário, no que se refere à execução de suas tarefas no trabalho, evidencia os seus resultados alcançados, deficiências, competências e potenciais. Um programa de avaliação eficiente é caracterizado pela interação entre gestores e empregados, com análise sistemática das informações pela empresa e seu repasse aos funcionários, gerando feedback constante. Com efeito, tal avaliação, por viabilizar a utilização da mão de obra alocada de maneira mais efetiva, constitui parcela relevante do objeto a ser contratado.

2.13 Portanto, a partir de tais considerações lançadas no presente tópico, busca-se evidenciar a necessidade de seleção de empresa que comprove ter experiência pretérita não apenas com gestão de mão de obra, mas, principalmente, que tal gestão tenha se baseado em efetivos métodos de gestão que garantam o monitoramento dos níveis de performance, produtividade e competências dos profissionais alocados para a consecução das atividades, porquanto, é inegável que a adoção de metodologia de gestão das competências dos empregados terceirizados é um indicador de qualidade e controle da prestação de serviço eficiente.

### 3 **RELAÇÃO ENTRE O PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

3.1 O Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI para o biênio 2019 – 2020 estabelece a contratação de serviços de suporte ao usuário e à infraestrutura como uma das ações do projeto “Reorganização da TIC no Ipea”.

### 4 **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, CONTENDO DE FORMA DETALHADA, MOTIVADA E JUSTIFICADA, INCLUSIVE QUANTO À FORMA DE CÁLCULO, O QUANTITATIVO DE BENS E SERVIÇOS NECESSÁRIOS PARA A SUA COMPOSIÇÃO**

4.1 A Central de Serviços (Service Desk) deverá atuar como ponto central de contato com os usuários do Ipea através dos registros de abertura de chamados e contato via telefone, e abrangerá todas as unidades do Ipea, conforme os critérios estabelecidos, sendo organizada em 3 (três) níveis de atendimento e serviços especializados.

4.2 Descrição dos níveis de atendimento e serviços especializados:

Item	Central de Serviços		Local de Prestação do Serviço	Tipo de Atendimento
1	Nível I	Serviço de Service Desk	CONTRATADA	Atendimento por telefone ou por chatbot via ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC
2	Nível II	Serviço de Suporte Técnico ao Usuário - Hardware e Software e Telecomunicação	On Site	Atendimento remoto/presencial
3	Nível III	Serviços de Infraestrutura de Redes	On Site ou Off Site	
4	UST	Serviços Especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação	On Site ou Off Site	Por demanda

4.2.1 Os serviços de atendimento do nível I serão prestados nas dependências da CONTRATADA.

4.2.2 O atendimento presencial e/ou remoto pretendido nos níveis II e III será prestado nas dependências do Ipea, sendo que atendimentos remotos serão apenas na rede interna do Instituto.

4.2.3 O atendimento por demanda, pretendido nas unidades de serviços técnicos (USTs) será prestado nas dependências do Ipea ou da CONTRATADA, dependendo do que for acordado nas Ordens de Serviços (OSs) solicitadas.

4.3 Visão geral dos níveis de atendimento:

4.3.1 O nível I – Service Desk deverá ter conhecimentos básicos para atendimento a requisições de serviços, incidentes e elucidação de problemas e dúvidas consideradas simples e deverá gerenciar/acompanhar todo o ciclo de vida do chamado, abertura e acompanhamento de Ordens de Serviço (OS) para equipamentos e Serviços (em garantia ou não) nas dependências do Ipea, sendo responsável por manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento do mesmo.

4.3.2 O nível II poderá, a critério do Ipea, realizar os atendimentos de forma remota, sendo o seu acesso através da rede do Ipea, devendo nos demais casos realizar os atendimentos de forma presencial.

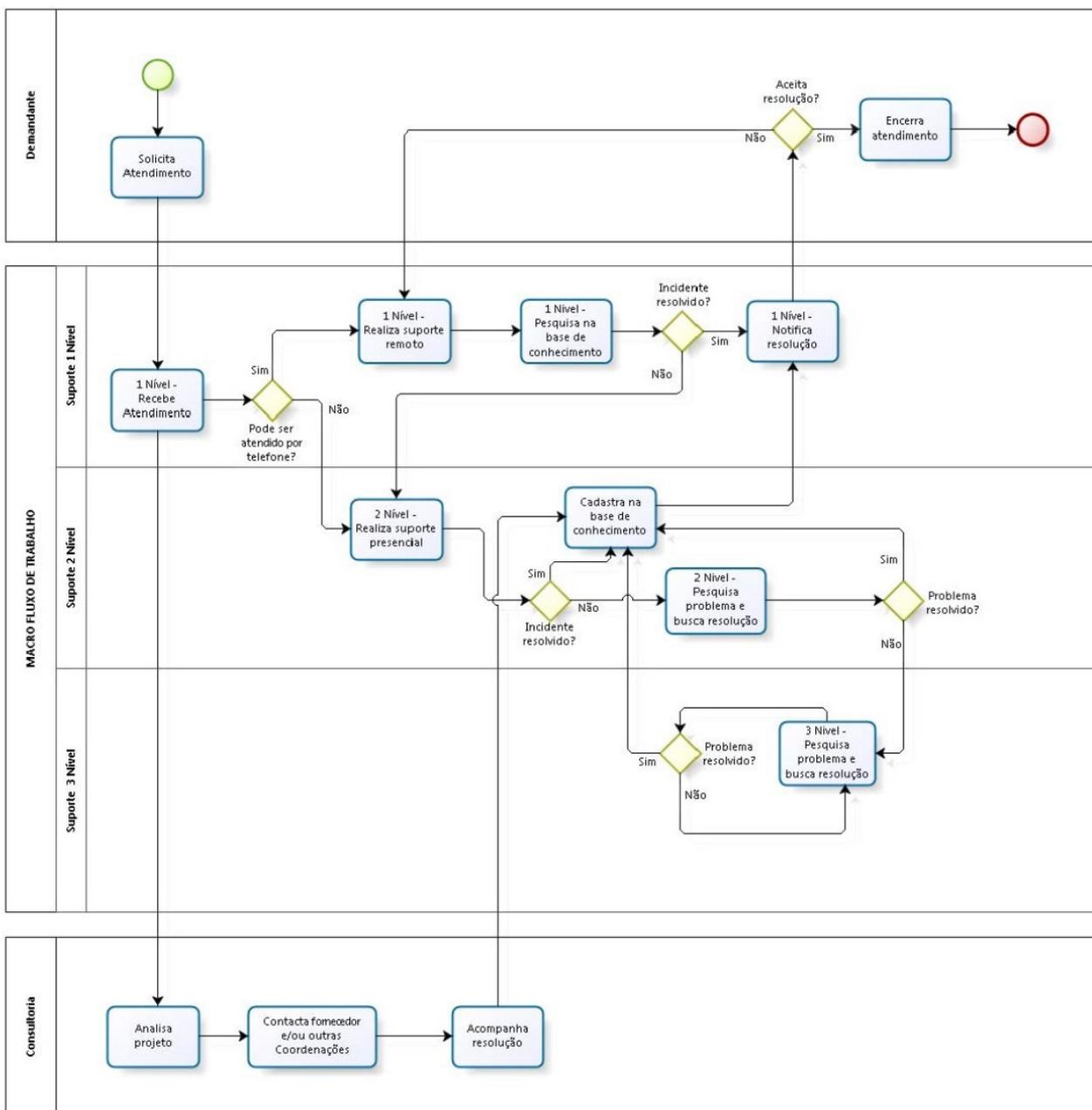
4.3.3 O nível III deverá gerenciar e administrar os serviços de Infraestrutura de TIC e, quando necessário, apoiar na solução dos chamados em atendimento pelo nível II quando o problema estiver correlacionado com a Infraestrutura de TIC.

4.3.4 Caso sejam constatados problemas em equipamentos ou serviços em garantia do Ipea, caberá à CONTRATADA realizar a abertura de chamado junto aos fornecedores e realizar o seu acompanhamento até a resolução do problema, mantendo a CGTIC informada dos procedimentos adotados para resolução dos problemas.

4.3.5

O funcionamento da Central de Serviços deverá estar de acordo com o “Macro Fluxo de Trabalho”, definido pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação e Comunicações do Ipea, conforme demonstrado abaixo.

4.3.5.1 Macro Fluxo de Trabalho



**5 AVALIAÇÃO DA NECESSIDADE DE LICITAÇÕES E CONTRATAÇÕES SEPARADAS PARA OS ITENS QUE, DEVIDO A SUA NATUREZA, POSSAM SER DIVIDIDOS EM TANTAS PARCELAS QUANTAS SE COMPROVAREM TÉCNICA E ECONOMICAMENTE VIÁVEIS, PROCEDENDO-SE À LICITAÇÃO COM VISTAS AO MELHOR APROVEITAMENTO DOS RECURSOS DISPONÍVEIS NO MERCADO E À AMPLIAÇÃO DA COMPETITIVIDADE SEM PERDA DA ECONOMIA DE ESCALA, CONFORME DISPOSTO NO ART. 23, § 1º DA LEI Nº 8.666, DE 1993**

5.1 Os itens que compõem a solução de TI serão adjudicados em favor de uma única empresa. Tal exigência justifica-se pela complexidade e total dependência entre os serviços a serem prestados.

5.2 Apesar de a Lei 8.666, na Seção I – Das Modalidades, Limites e Dispensa, em seu art. 23, inciso II, alínea “c”, § 1º, determinar que “as obras, serviços e compras efetuadas pela Administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala”, na contratação em questão, o fornecimento dos serviços por mais de uma CONTRATADA não trará os maiores benefícios para a Administração, razão pela qual o objeto está composto de itens reunidos em um Grupo.

5.3 A contratação separada dos níveis I, II e III, e serviços especializados, ainda que possível, não é recomendada, pois pode trazer riscos ao objeto da contratação, que é o atendimento eficiente dos usuários de serviços de TI, e impactos para a gestão de contratos do Ipea na medida em que a execução desses serviços, que devem ser perfeitamente integrados, sejam executados por empresas diferentes, com processos próprios diferentes e com ferramentas de apoio diferentes. Dentro do atendimento aos usuários, a passagem de atividades entre esses níveis de serviços deve ser fluida e contínua para que o usuário seja bem assistido e para que o Ipea possa estar liberado do trabalho de arbitramento de disputas entre fornecedores na hipótese de eventuais descumprimentos dos acordos de níveis de serviço especificados.

5.4 Acresce-se a isso, o fato de que contratar um único fornecedor diminui o custo administrativo de gerenciamento de todo o processo de contratação.

5.5 Por essas razões, o parcelamento do objeto não é recomendável técnica, econômica e administrativamente.

5.6 Em função de constituir solução de Tecnologia da Informação com alto grau de interação entre os serviços de sustentação à infraestrutura e suporte técnico, contendo características de especificidade, natureza contínua, complexidade e criticidade do ambiente, e elevada exigência de níveis de serviços requerida pelo negócio, entende-se que o parcelamento da contratação pode comprometer a sua satisfatória execução. Ademais, a contratação unificada atende aos critérios de economia de escala, indo ao encontro do disposto no Art. 3º alínea I da Instrução Normativa nº 02/2008 – (alterada pela Instrução Normativa nº 06/2013).

5.7 Com a adoção de um processo metodológico único para a prestação dos serviços contratados, destacam-se ganhos de ordem técnica que envolvem as atividades interconectadas. Portanto, conforme entendimento da Corte de Contas da União - em seus Acórdãos 280/2010, 262/2010, 678/2008, 1904/2007 - existindo a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados, motivo pelo qual a licitação em apreço dar-se-á pelo tipo menor preço.

**6 PERMISSÃO DE CONSÓRCIO OU SUBCONTRATAÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, OBSERVADO O DISPOSTO NOS ARTS. 33 E 72 DA LEI Nº 8.666, DE 1993, RESPECTIVAMENTE, JUSTIFICANDO-SE A DECISÃO**

6.1 Subcontratação e alteração:

6.1.1 Não será admitida a subcontratação parcial do objeto licitatório.

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

6.2 Consórcio:

6.2.1 Não será admitida a participação de consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição.

**7 DEMONSTRATIVO DE RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS EM TERMOS DE ECONOMICIDADE E DE MELHOR APROVEITAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS E FINANCEIROS DISPONÍVEIS**

7.1 Aumento da capacidade de atendimento aos usuários internos e externos;

7.2 Melhoria da satisfação dos usuários concernente aos serviços prestados pela área de TIC;

7.3 Redução dos riscos de interrupção de serviços garantindo breve restauração da operação normal dos sistemas corporativos de TIC em decorrência da implantação de mudanças nos respectivos recursos, com o mínimo de impacto nos processos de negócios do Ipea, obedecidos os padrões e acordos de nível de serviço;

7.4 Gerenciamento de maneira eficiente e proativa da infraestrutura e dos serviços de tecnologia;

7.5 Garantia do nível adequado de segurança, integridade e consistência de dados e informações manipuladas e armazenadas no ambiente do Ipea;

- 7.6 Garantia dos níveis satisfatórios de qualidade e disponibilidade de serviços de missão crítica para as atividades finalísticas do Ipea;
- 7.7 Padronização dos procedimentos e documentações produzidas;
- 7.8 Mensuração dos processos de gerenciamento da infraestrutura e dos serviços de TIC;
- 7.9 Provisão da monitoração contínua e efetiva da infraestrutura e dos serviços de TIC;
- 7.10 Atendimentos aos requisitos de disponibilidade da informação, dos serviços e das soluções de TIC disponibilizados pelo Ipea aos públicos interno e externo;
- 7.11 Resolução dos problemas dos usuários dos sistemas informatizados do Ipea de acordo com Níveis Mínimos de Serviço, de modo que se amplie o nível de satisfação quanto aos serviços prestados;
- 7.12 Adequação da execução e da gestão contratual às modernas práticas de governança e de gerenciamento dos serviços de TIC, como exemplificado nos guias ITIL v3 e COBIT v5;
- 7.13 Aumento do nível de controle em relação à confidencialidade das informações e dados armazenados pelos sistemas corporativos do Ipea;
- 7.14 Garantia da prestação ininterrupta de serviços que fazem uso de Redes de Comunicação de Dados, tais como o acesso à Internet e aos sistemas da Administração Pública Federal, a fim de conferir agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços;
- 7.15 Gestão e fiscalização mais eficientes e uma prestação de serviços mais adequada às necessidades do Ipea;
- 7.16 Reavaliação dos métodos de execução dos produtos existentes e uma proposta de melhoria dos processos;
- 7.17 Disseminação da explicitação dos processos de transformação de insumos em produtos.
- 7.18 Atendimento integral, relativo à gestão da qualidade, das exigências de auditorias internas e externas.
- 7.19 Continuidade na prestação dos serviços de sustentação da Infraestrutura e suporte técnico aos usuários, após o encerramento da vigência do contrato atual.
- 7.20 Plena interoperabilidade das soluções do Ipea com os demais sistemas dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário.
- 7.21 Racionalização dos recursos;
- 7.22 Melhoria do serviço, percepção e satisfação prestados ao cliente;
- 7.23 Melhoria da qualidade e respostas mais rápidas das solicitações de usuários;
- 7.24 Melhor controle dos atendimentos externos, utilizando ferramenta de monitoramento e controle, estando em conformidade com a IN 05/2017 do Ministério do Planejamento;
- 7.25 Provisão de instrumentos de controle capazes de monitorar o capital humano, seus indicadores de desempenho e resultados, evitando assim o retrabalho e perda de rentabilidade, estando em conformidade com a IN 05/2017 2017 do Ministério do Planejamento;
- 7.26 Redução do impacto negativo no negócio;
- 7.27 Redução na incidência de problemas e defeitos em ambiente de produção;
- 7.28 Segurança no acesso e utilização dos sítios e sistemas do Ipea.

## **8 DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 8.1 Os serviços a serem contratados enquadram-se na classificação de serviços comuns, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, do Decreto nº 5.450, de 2005.
- 8.2 A Motivação da Contratação se dá pela falta de recursos humanos, no quadro próprio de pessoal, frente à demanda existente.
- 8.3 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

## **9 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

- 9.1 Foram consideradas para elaboração deste Termo de Referência:
- 9.2 Lei Federal nº 8.666/1993: Institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- 9.3 Decreto nº 2.271/1997 - Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- 9.4 Lei Federal nº 10.520/2002: Institui no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- 9.5 Decreto nº 4.553/2002 – Dispõe sobre a salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado, no âmbito da Administração Pública Federal, e dá

outras providências;

9.6 Decreto nº 5.450/2005: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

9.7 Decreto nº 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

9.8 Decreto nº 7.746/2012: Regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública – CISAP;

9.9 Decreto nº 8.186/2014: Estabelece a aplicação de margem de preferência em licitações realizadas no âmbito da administração pública federal para aquisição de licenciamento de uso de programas de computador e serviços correlatos, para fins do disposto no art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

9.10 Instrução Normativa nº 02/2008: Dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços, continuados ou não;

9.11 Instrução Normativa nº 01/2010: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

9.12 Instrução Normativa nº 04/2014: Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal;

9.13 Instrução Normativa nº 05/2014: Dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral;

9.14 Instrução Normativa nº 05/2017: Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;

9.15 Portaria do Ipea nº 456, de 04 de novembro de 2010, que institui a Política de Segurança da Informação e Comunicações – PoSIC no âmbito do Ipea;

9.16 Portaria do nº 117, de 10 de maio de 2016, que estabelece o Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI do Ipea para o biênio 2016/2017;

9.17 Acórdãos 280/2010; 262/2010; 678/2008; 1904/2007 do Tribunal de Contas da União aduz que, a regra é o parcelamento do objeto de que trata o § 1º do art. 23 da Lei Geral de Licitações e Contratos, cujo objetivo é o de melhor aproveitar os recursos disponíveis no mercado e ampliar a competitividade, mas é imprescindível que se estabeleça que a divisão do objeto seja técnica e economicamente viável. Do contrário, existindo a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados;

9.18 E demais legislações correlatas, aplicando-se subsidiariamente, no que couber.

## **10 ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

**10.1 De negócio, que independem de características tecnológicas e que definem as necessidades e os aspectos funcionais da Solução de Tecnologia da Informação:**

10.2 Os serviços objeto desta contratação deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos pelo Ipea. Conforme definição da Instrução Normativa MP nº 06, de 23/12/2013, serviços continuados são aqueles “cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente”.

10.2.1 A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da CGTIC.

10.2.2 Todos os serviços serão realizados a partir do registro da demanda por meio de acionamento do Service Desk, registro na ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA, ou contato telefônico.

10.2.3 Com isso, configura-se um modelo no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, mas os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

10.2.4 Os serviços devem ser remunerados com base no cumprimento de acordos de nível de serviço de disponibilidade estabelecidos, contemplando todas as iniciativas necessárias ao pleno funcionamento dos Serviços de TI suportados por essa infraestrutura. Inclusive a resolução de incidentes e problemas e a atualização, fazendo com que a CONTRATADA trabalhe no sentido de otimizar as suas rotinas de operação, instalação, configuração, monitoração, manutenção e administração visando minimizar a ocorrência de incidentes e problemas, que representariam custos adicionais, retrabalho e perda de rentabilidade.

10.2.5 A CONTRATADA deverá:

10.2.5.1 Prover serviço de suporte técnico remoto e presencial (níveis I e II) ao usuário de Tecnologia da

Informação, com solução de atendimento via telefone e chatbot, administração, alimentação da base de conhecimento e registro de demandas em ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA para requisições de serviço e gestão de TIC.

10.2.5.2 Prover serviço de suporte (nível III), especializado à infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional.

10.2.5.3 Prover serviço diferenciado de suporte técnico, remoto e/ou local, ao usuário de sistemas de TIC considerados críticos ou especiais.

10.2.5.4 Prover e disponibilizar mecanismos eficientes de fiscalização, controle e coleta de dados relativos a prestação de serviços, através de elaboração de relatórios, de gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos acordos de nível de serviço (SLAs) e indicadores de desempenho, conforme estabelecido neste documento.

10.2.5.5 Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços.

10.2.5.6 Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos na área de TIC.

10.2.5.7 Contribuir na prospecção de novas tecnologias e na evolução dos mecanismos de segurança da informação.

### **10.3 De capacitação, que definem a necessidade de treinamento, de carga horária e de materiais didáticos:**

10.3.1 Os técnicos e prepostos alocados pela empresa contratada deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das solicitações das atividades de TI, de acordo com o detalhamento constante neste documento.

10.3.2 Sempre que necessário, a CONTRATADA deve disponibilizar sala de treinamento para a realização de cursos de capacitação e treinamento dos profissionais envolvidos na execução dos serviços.

### **10.4 Legais, que definem as normas com as quais a Solução de Tecnologia da Informação deve estar em conformidade:**

10.4.1 O ambiente físico da CONTRATADA para fins de execução do serviço deve estar compatível com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.

**10.4.2 A observância às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - e-PING e Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico - e-MAG, conforme as Portarias Normativas nº 5, de 14 de julho de 2005 e nº 3, de 7 de maio de 2007:**

10.4.2.1 Não se aplica.

**10.4.3 A aderência às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP- Brasil, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, quando houver necessidade de utilização de certificação digital:**

10.4.3.1 Não se aplica.

**10.4.4 A observância às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas pelo Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e- ARQ Brasil, quando o objetivo da solução abranger a gestão de documentos arquivísticos digitais e não digitais, conforme Resolução do CONARQ nº 32, de 17 de maio de 2010:**

10.4.4.1 Não se aplica.

**10.4.5 A observância à Lei 13.146 de 07/2015 que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência):**

10.4.5.1 Não se aplica.

**10.4.6 A observância ao Decreto 8.936 de 12/2016 que institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional:**

10.4.6.1 Não se aplica.

**10.4.7 A observância à Lei 12.527 de 11/2011 que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências:**

10.4.7.1 Não se aplica.

### **10.5 De manutenção, que independem de configuração tecnológica e que definem a necessidade de serviços de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa:**

10.5.1 A CONTRATADA deverá prover garantia dos serviços prestados durante toda a vigência do contrato.

## 10.6 Temporais, que definem datas de entrega da Solução de Tecnologia da Informação contratada:

10.6.1 A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

### 10.6.2 Implantação

10.6.2.1 As principais rotinas de implantação para a ativação dos serviços contratados estão elencadas no cronograma abaixo:

Fase	Rotinas de implantação (Responsável)	Prazo em dias
1	Assinatura do contrato (CONTRATANTE / CONTRATADA)	D
2	Convocar reunião inicial (CONTRATANTE)	Em até D + 1
3	Realizar reunião inicial (CONTRATANTE / CONTRATADA) Apresentação formal do Gestor do Contrato e do Preposto (CONTRATANTE / CONTRATADA) Entrega do Plano de Inserção (CONTRATANTE) Entrega do Termo de Sigilo (CONTRATANTE)	Em até D + 5
4	Entrega da relação dos profissionais que atuarão no contrato (CONTRATADA)	Em até D + 15
5	Alocação da equipe de transição contratual (CONTRATADA) Transferência de conhecimento e fornecimento de informações necessárias à execução contratual (CONTRATANTE)	Em até D + 20
6	Entrega dos Termos de Sigilo assinados (CONTRATADA) Encaminhamento de Ordens de Serviço (CONTRATANTE) Aprovação das Ordens de Serviço (CONTRATADA)	Em até D + 25
7	Início da prestação dos serviços (CONTRATADA) Início do Período de Adaptação Operacional – PAO (CONTRATADA)* Início da fiscalização do contrato (CONTRATANTE)	Em até D + 30
8	Fim do PAO (CONTRATADA) Entrega de documentos para comprovação dos perfis profissionais (CONTRATADA) Entrega do Plano Inicial de Execução dos Serviços (CONTRATADA) Início da execução contratual plena (CONTRATADA)	Em até D + 120

\*PAO: Período de Adaptação Operacional - período de 90 (noventa) dias após início da prestação dos serviços.

### 10.6.3 Disponibilidade dos serviços

10.6.3.1 O atendimento das demandas, será de segunda a sexta feira, das 8h às 20h, em dias úteis do Ipea, sem interrupções para os atendimentos de suporte técnico níveis I, II e III, incluindo o serviço de monitoramento.

10.6.3.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar número telefônico, para a equipe técnica da CGTIC, para que o Ipea encaminhe solicitações para a solução de problemas em regime de sobreaviso, nos horários compreendidos entre 0h às 8h e 20h às 24h nos dias úteis e durante todo o dia nos finais de semana e feriados.

10.6.3.3 A realização de serviços planejados executados fora do horário de atendimento será limitada em no máximo 8 (oito) horas por semestre para a Unidade do Ipea/RJ, e no máximo 120 (cento e vinte) horas por semestre no caso do suporte local em Brasília, após esse limite os serviços fora do horário de atendimento serão custeados por meio de USTs, ou ainda mediante a alteração temporária das escalas de trabalho de um ou mais membros das equipes, devendo essa necessidade ser comunicada previamente à CONTRATADA.

10.6.3.4 Para os serviços que não estiverem compreendidos nos itens anteriores os atendimentos poderão ser realizados mediante Consultoria.

10.6.4 Os serviços de atendimento do nível I deverão ser prestados nas dependências da CONTRATADA. Já os serviços de atendimento às demandas dos níveis, II e III serão prestados nas dependências do Ipea/DF e Ipea/RJ.

10.6.5 As ações necessárias à execução dos Serviços Especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação serão realizadas nas dependências da CONTRATADA, bem como poderão ser realizadas nas dependências do Ipea, desde que o local seja acordado entre as partes em cada ordem de serviço solicitada.

10.6.6 O atendimento presencial será prestado na unidade do Ipea em Brasília e no Rio de Janeiro e eventualmente em outras unidades descentralizadas por meio de deslocamentos. A coordenação das atividades de atendimento presencial aos usuários e das equipes das áreas especializadas de TIC será realizada a partir das dependências da CGTIC, localizada no seu Edifício SEDE. Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades, durante o horário compreendido entre 08h a 20h, nos dias úteis serão de responsabilidade da CONTRATADA.

10.6.7 A CONTRATADA, quando necessário e sempre que for solicitado, também deverá prestar suporte, via telefone, presencial, ou remotamente, nas unidades descentralizadas do Ipea, inclusive abrindo chamados de Ordem de Serviço.

10.6.8 A CONTRATADA, quando necessário e sempre que solicitado pelo Ipea, poderá efetuar levantamento, via telefone, de infraestrutura da rede das unidades descentralizadas, realizando informações técnicas/relatórios que descrevam a situação e proposições de soluções para melhoria dos ambientes e infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação.

10.7 De segurança:

10.7.1 Atender a Portaria nº 456, de 2 de dezembro de 2010, que Institui a Política de Segurança da Informação do Ipea.

10.7.2 A CONTRATADA deverá assinar Declaração de Compromisso de Manutenção de Sigilo, assim como o Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo por cada um dos funcionários envolvidos nessa contratação. Os referidos documentos deverão ser entregues pela CONTRATADA, devidamente assinados, na reunião inicial e se aplica durante o período de vigência do contrato com o Ipea.

10.8 Sociais, ambientais e culturais, que definem requisitos que a Solução de Tecnologia da Informação deve atender para estar em conformidade com costumes, idiomas e ao meio ambiente, dentre outros:

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

10.8.2 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 Ipea.

10.8.3 A CONTRATADA deverá instruir os seus colaboradores quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo Ipea.

10.8.4 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 Ipea.

## **11 ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS TECNOLÓGICOS**

**11.1 De arquitetura tecnológica, composta de hardware, software, padrões de interoperabilidade, linguagens de programação, interfaces, dentre outros:**

11.1.1 A CONTRATADA, sempre que necessário, deve tornar disponível uma estação de trabalho, com toda a infraestrutura de atendimento, para uso do Ipea no processo de acompanhamento e verificação dos serviços de telessuporte.

11.1.2 O sistema de telefonia a ser disponibilizado pela CONTRATADA será destinado para atendimento remoto e deverá atender a seguinte especificação:

11.1.2.1 Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente por meio de digitalização em estúdio com alta qualidade de som, com possibilidade de gravação e regravação quando necessário;

11.1.2.2 Possibilitar a gravação de todos os atendimentos efetuados (gravação das conversas telefônicas) de forma a verificar os procedimentos de atendimento do agente no momento da conversação. As gravações deverão ser armazenadas e estar disponíveis para consulta pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias úteis;

11.1.2.3 Permitir a servidores do Ipea o acesso direto e imediato às gravações para fins de averiguação do atendimento.

11.1.2.4 Poderão ser gravados ramais bem como posições de atendimento. O armazenamento dos arquivos de áudio deverá ser em Hard Disk. Para cada gravação deverá ser criado um registro no banco de dados do sistema, fazendo a relação entre o conteúdo do áudio e os dados da chamada propriamente ditos.

11.1.2.5 Permitir que o usuário de um ramal pertencente a um dos Grupos de Ramais do sistema (previamente configurado) se ausente momentaneamente do grupo.

11.1.2.6 Permitir aos ramais capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específico ou qualquer), ou de outros grupos.

11.1.2.7 Permitir que durante o atendimento de uma chamada interna ou externa, seja realizada uma consulta a qualquer outro ramal do sistema ou número externo, deixando a primeira chamada retida (música).

11.1.2.8 As chamadas poderão ser estacionadas (colocadas em espera), recebendo uma mensagem institucional ou música até o momento em que for recuperada.

11.1.2.9 Permitir o atendimento alternado de duas ligações.

11.1.2.10 Permitir ao usuário do sistema programar a transferência das chamadas a ele direcionadas para outro ramal, ou número telefônico externo, onde ele pode ser facilmente encontrado na sua ausência.

11.1.2.11 Permitir a conexão de vários ramais e linhas externas para conversação simultânea. O sistema

deverá permitir em sua configuração padrão a conversação de quatro grupos com sete participantes em cada grupo.

11.1.2.12 Permitir que durante o atendimento de uma chamada interna ou externa, seja realizada uma transferência para qualquer outro ramal do sistema. Na transferência, o chamador fica em espera, ouvindo uma música padrão do sistema (Música de Espera Padrão).

11.1.2.13 Toda a configuração do sistema poderá ser salva em arquivo e seu conteúdo poderá ser utilizado para recuperar as programações do sistema.

11.1.2.14 Permitir configurar automaticamente períodos dentro de um mesmo dia (intervalos de almoço, por exemplo), com desvios programados.

11.1.2.15 Permitir que ligações entrantes sejam encaminhadas diretamente para o ramal desejado (através de troncos DDR), sem a necessidade de um atendimento digital ou da operadora.

11.1.2.16 Deverá ser possível fazer ligações utilizando aparelhos telefônicos no modo "Tom" ou "Pulso", conforme a necessidade.

11.1.2.17 Todas as chamadas entrantes para um ramal ocupado poderão ser colocadas em fila e atendidas quando o usuário finalizar a chamada em andamento, conforme sua posição na fila.

11.1.2.18 Permitir definir os dias que o grupo poderá atender chamadas, sendo previamente configurada em função do calendário.

11.1.2.19 Permitir identificar o número do telefone chamador na fila da operadora, permitindo a mesma priorizar o atendimento.

11.1.2.20 Permitir que um ramal configurado para intercalar, possa interferir na conversação de outro ramal, uma vez que este esteja configurado para ser intercalado.

11.1.2.21 Em rede corporativa, geralmente os canais de áudio que interligam o site à rede são em número limitado. Isto faz com que algumas vezes o usuário receba um tom de ocupado sem poder distinguir se trata de um congestionamento dos canais ou se o número de destino está realmente ocupado. Assim, deverá existir uma mensagem para diferenciar a condição de congestionamento das demais.

11.1.2.22 Permitir a emissão de uma música padrão no momento da transferência da chamada entre ramais e em fila de grupos, fila de operadora, estacionamento, etc.

11.1.2.23 Permitir que determinados ramais tenham atendimento diferenciado por troncos exclusivos, de forma que as chamadas de entrada e de saída desses ramais, sejam escoadas por estes troncos.

11.1.2.24 Deverá existir sinalização que informe ao usuário quando seu aparelho estiver em uso, a existência de uma segunda chamada em curso.

11.1.3 A solução de chatbot (Assistente Virtual Inteligente) deverá atender aos seguintes requisitos:

11.1.3.1 Ser uma solução capaz de rodar em ambiente web, mobile e em conexão com soluções de troca de mensagem do mercado.

11.1.3.2 Ser um sistema inteligente de autoatendimento, com emulação humana, por intermédio da criação de um Assistente Virtual Inteligente capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações, sem a interferência humana, devendo este ser integrado com os sistemas hoje utilizados pelo Ipea, respondendo e auxiliando o usuário através de solução de chat, levando-o até a página ou área de conteúdo de destino. A solução deverá conter as seguintes funcionalidades mínimas:

11.1.3.2.1 Deverá permitir que os usuários elaborem suas perguntas e interajam com o Assistente Virtual Inteligente utilizando "linguagem natural ou coloquial", em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação.

11.1.3.2.2 A solução deverá tratar neologismos, gírias, termos regionais, variações sintáticas, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo.

11.1.3.2.3 A solução deverá oferecer um Modelo de Linguagem Natural parametrizável que contemple vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permita a customização de vocabulário específico, garantindo o entendimento de termos aplicáveis ao atendimento ao cidadão usuário de todo o território brasileiro.

11.1.3.2.4 O refinamento e evolução do Modelo de Linguagem Natural deverá ser realizado pela equipe técnica da CONTRATADA.

11.1.3.2.5 A solução deverá permitir a personalização do atendimento, possibilitando tratar um usuário que se identifique de forma individualizada, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas ao usuário em questão sempre que aplicável.

11.1.3.2.6 A solução deverá contemplar fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.

11.1.3.2.7 A solução deverá entender a "intenção" dos usuários ao efetuarem suas perguntas, independente das palavras que utiliza através da aplicação de inteligência artificial. O uso de "palavras-chave" não deverá ser a base da tecnologia a ser contratada.

11.1.3.2.8 A solução deverá manter o diálogo, considerando as questões feitas durante o atendimento, como

um humano faria. Correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço.

11.1.3.2.9 A solução terá a capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento.

11.1.3.2.10 A solução deverá, proativamente, identificar a necessidade dos usuários, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação destes com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio definidas pelo CONTRATANTE.

11.1.3.2.11 A solução deverá permitir o aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos usuários, por meio da utilização de redes neurais que se aperfeiçoam, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento, e web links de referência. Entende-se por aprimoramento, os seguintes itens:

11.1.3.2.11.1 Atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes;

11.1.3.2.11.2 Atualização das respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente;

11.1.3.2.11.3 Atualização de links Web referenciados na resposta fornecida pelo Assistente Virtual Inteligente.

11.1.3.2.12 A solução deverá possuir suporte nativo aos seguintes canais de atendimento: Web (Internet Explorer 10 ou superior, Mozilla Firefox 40 ou superior, Google Chrome 25 ou superior), Chat.

11.1.3.2.13 Deverá conter o recurso de “auto navegação”, possibilitando levar o usuário para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta.

11.1.3.2.14 Deverá permitir o uso de respostas personalizadas por canal e experimento, ou seja, medição da qualidade de dados do bot.

11.1.3.2.15 Deverá permitir a realização de pesquisas online sobre os serviços oferecidos em sua própria interface. Além disto, deverá permitir a extração de relatórios sobre pesquisas realizadas possibilitando a consolidação dos resultados.

11.1.3.2.16 Deverá permitir a extração de relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, com informações sobre os atendimentos prestados por este canal aos usuários incluindo total de atendimentos, principais tópicos de interesse dos usuários, total de perguntas que não soube responder, total de falhas na “autonavegação”, tempo de resposta, tempo em que ficou desativado (off-line), dentre outros.

11.1.3.2.17 Deverá ser capaz de capturar, gravar e utilizar a localização geográfica do usuário.

11.1.3.2.18 Deverá ser capaz de capturar e gravar informações sobre o endereçamento IP do usuário.

11.1.3.2.19 A solução deverá permitir o acompanhamento em tempo real dos atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises, ou inclusão de novas áreas de conhecimento caso necessário.

11.1.3.2.20 A solução deverá permitir que as respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente contemplem a implantação de voz, tornando-as audíveis para os usuários que assim o desejarem ou necessitarem. Esta função poderá ser desabilitada pelo usuário na própria interface do Assistente Virtual Inteligente.

11.1.3.2.21 A solução deverá permitir a integração com sistemas “legados” ou de “backend” por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou WebServices.

11.1.3.2.22 Permitir integração com mecanismos de segurança adotados pelo CONTRATANTE para auxiliar os usuários no processo de cadastramento online no site, bem como resgate de senhas ou dados de login.

11.1.3.2.23 A solução deverá operar 100% “em nuvem” e ser integrada com os portais dos sistemas indicados neste Edital. O processamento “em nuvem” refere-se à utilização de memória, capacidade de armazenamento, processamento e servidores compartilhados e interligados por meio da Internet.

11.1.3.2.24 A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para o funcionamento da solução, cabendo ao CONTRATANTE apenas permitir a inserção da solução.

11.1.3.2.25 Deverá fornecer ferramenta analítica que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente, sendo possível:

11.1.3.2.25.1 Avaliar o desempenho da solução tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente.

11.1.3.2.25.2 Emitir relatórios estatísticos de acesso (por site, por dispositivo, por unidade de conhecimento, por período, por índice de satisfação, por localização, etc).

11.1.3.2.25.3 Permitir a realização de auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários.

11.1.4 A forma de contratação por demanda e não posto de trabalho, direciona a necessidade de gestão da força de trabalho à empresa CONTRATADA, pois esta deverá ser responsável pelo dimensionamento e manutenção do capital intelectual para garantir a continuidade do serviço prestado.

11.1.5 Para que o Ipea tenha segurança da continuidade do serviço prestado, é necessário que a empresa CONTRATADA emita relatórios de gestão de pessoas que sirvam como indicadores de que o dimensionamento, adequação, competências, desempenho e capacitação de seus colaboradores estão sendo controlados (quantitativa e qualitativamente) e administrados visando o amadurecimento da força de trabalho conforme a realidade

institucional do Ipea.

11.1.6 Para que a necessidade de gestão do dimensionamento, adequação, competências, desempenho e capacitação dos colaboradores terceirizados seja satisfeita, em conformidade com os critérios e diretrizes definidos, a empresa CONTRATADA deve dispor em seu ambiente de uma ferramenta de gestão de pessoas, conforme detalhamento abaixo, capaz de manter tais processos e emitir relatórios para o órgão. Para tanto, é essencial que a ferramenta de gestão de pessoas permita a organização e monitoramento dos indicadores do capital intelectual o que contribuirá para o alcance da missão da CGTIC.

11.1.7 A ferramenta de gestão de pessoas deverá atender aos seguintes requisitos:

11.1.7.1 Permitir manter o nível de governança em gestão de pessoas e possua, no mínimo, os seguintes itens, mas não limitados a estes, para manutenção do nível de serviços, com a intenção de desenvolver um papel operacional que garanta o funcionamento dos processos e o nível de atendimento do cliente final.

11.1.7.2 Permitir inventário de capital humano responsável pela classificação de todas as informações profissionais de cada prestador de serviço, funcionando como uma base de competências individuais, além de manter as informações cadastrais entendidas como indispensáveis para o gerenciamento de pessoas alocadas durante a execução do contrato. Este processo deverá conter no mínimo as seguintes opções:

11.1.7.2.1 Informações pessoais: nome, data de nascimento, idade, sexo, telefone, matrícula, contatos, data de entrada, cargo, função;

11.1.7.2.2 Informações profissionais: formação acadêmica, histórico profissional, treinamentos e aperfeiçoamentos, áreas de conhecimento; certificações com indicador de validade do certificado, cargo, processos executados, histórico de movimentações, afastamentos e licenças;

11.1.7.3 O controle deverá permitir o cadastro e classificação de todas as áreas de conhecimentos necessárias para execução dos serviços contratados neste edital;

11.1.7.4 O controle deverá permitir o upload de arquivos, certificados e outros documentos que compõem o currículo dos prestadores de serviço alocados no contrato;

11.1.7.5 O controle deve permitir o compartilhamento das informações, no que couber, para prover informações para os demais processos existentes.

11.1.7.6 Permitir controle de desempenho: Processo responsável pelo alinhamento dos níveis de serviço com as ações de gestão de pessoas para manter a qualidade dos serviços. Tem por objetivo a constituição medidas de desempenho, servindo como apoio para o gerenciamento dos Acordos de Níveis de Serviço (SLA). O processo deverá apresentar, no mínimo, as seguintes opções:

11.1.7.6.1 Resultado individual: Indicadores de desempenho individual baseado nas avaliações de competências periódicas para medir a performance do prestador de serviço versus níveis de serviços acordados.

11.1.7.6.2 Permitir inventário e avaliação de competências: Este processo é responsável pelo alinhamento das competências necessárias para execução dos serviços contratados neste processo. Deverá permitir a avaliação de competências por múltiplas fontes, oferecer relatórios gerenciais e, apresentar no mínimo, as seguintes opções de cadastro e controle:

11.1.7.6.3 Cadastro de competências: grupo da competência, descrição, definição, conhecimento, habilidades, nível de domínio da competência, cargos/funções vinculadas, processos e atividades ligadas à competência e aos serviços contratados;

11.1.7.7 O controle deverá permitir cadastro, consulta e alteração dos grupos de competência, dos conhecimentos necessários para prestação do serviço nos níveis exigidos em contrato.

11.1.7.8 O cadastro de conhecimento deverá conter, no mínimo, dois níveis de classificação a fim de evidenciar cada aspecto do serviço a ser prestado:

11.1.7.8.1 Avaliação da competência: a solução deverá permitir que os gestores do contrato definem as escalas de avaliação, dar suporte à aplicação de avaliação por múltiplas fontes, permitir o acesso aos formulários de avaliação de forma eletrônica através de sessão autenticada.

11.1.7.8.2 Permitir monitoramento: estruturado para manter os resultados relevantes à gestão dos níveis de serviço estabelecidos em contrato. Este controle deverá permitir o gerenciamento de todos os SLAs através de um mecanismo objetivo de gestão do desempenho humano nas atividades.

11.1.7.9 O controle deverá permitir a inserção dos registros nos principais processos que envolvem as pessoas e competências associadas a prestação de serviço para manter o nível de atendimento estabelecido em contrato. O controle funcionará como um diário de eventos para feedback para todos os prestadores de serviço ativos no contrato.

11.1.8 Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá disponibilizar e instalar no ambiente do Ipea, ferramenta de requisições de serviços e gestão de TIC, complementada ou não por outras ferramentas de gestão, atendendo os requisitos do Termo de Referência segundo as especificações mínimas contidas no Detalhamento da Ferramenta de Requisições de Serviço e Gestão de TIC, e permitindo aderência ao ITIL.

11.1.9 Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá manter o licenciamento da ferramenta por mais 6 meses, permitindo a opção de aquisição de licenças.

11.1.10 Cabe à CONTRATADA, modificar e/ou customizar em um prazo máximo de 90 (noventa) dias, a

ferramenta, para atender todos os requisitos aqui expostos sem ônus. O não cumprimento do prazo poderá ensejar multa de 1% sobre o valor da Fatura do mês corrente.

11.1.11 O Ipea terá acesso total à ferramenta, de forma a realizar auditoria e aferir as informações nela registradas.

11.1.12 Detalhamento da ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC:

Item	Descrição do Item
	<b>GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI</b>
1	Possuir mecanismo de controle de acesso próprio e integrável com soluções de LDAP.
2	Possuir mecanismo de login unificado (Single-Sign on).
3	Possuir acesso WEB para todos seus módulos.
4	Possibilitar a customização de suas funcionalidades utilizando recursos nativos da ferramenta ou por meio de codificação em linguagens de programação, por exemplo.
5	Possibilitar o desenvolvimento de integrações com outras aplicações através de WebServices e demais protocolos e APIs padrões de mercado.
6	Possuir integração com servidores de e-mail para o envio de notificações para usuários finais e equipes de suporte.
7	Possibilitar a criação de templates de e-mails para envio.
8	Possuir página de início (home page) configurável pelo próprio usuário, para a seleção de painéis e Dashboard previamente disponibilizados.
9	Possuir console com KPIs para acompanhamento dos principais indicadores em tempo real.
10	Possuir mecanismo nativo para segurança e segregação de informações, impedindo que usuários tenham acesso a registros que não estão sob sua responsabilidade.
11	Possibilitar que o usuário tenha visibilidade dos registros abertos, de acordo com o grupo e perfil do profissional, mesmo que não esteja sob sua responsabilidade.
12	Possuir solução de BI para a criação de relatórios, inclusive para acesso WEB.
13	Oferecer capacidade de planejamento e priorização de atividades com possibilidade de criação de snapshots do planejamento e comparação do planejado com o realizado.
14	Permitir a criação de planos de trabalho que agrupem tarefas de uma determinada fase ou iteração fornecendo um acompanhamento detalhado desta parte do projeto e acompanhamento das tarefas em tempo real.
15	Possibilitar a visualização de carga de trabalho atribuída aos integrantes da equipe.
16	Permitir a criação de diferentes planos, para cada time, iteração/fase ou projeto.
17	Possuir funcionalidade para definição de workflows em itens de trabalho (problemas, incidentes, ordens de serviço, etc.).
18	Possuir interface de consulta ao histórico de alterações dos itens de trabalho (problemas, incidentes, ordens de serviço, etc.).
19	Possuir interface para o registro de esforço (apropriação) nas atividades, mantendo o histórico de quantas horas foram gastas por dia em cada atividade.
20	Permitir a criação de dashboards customizados para grupos de usuários ou usuários individuais.
21	Prover mecanismo para notificação por e-mail das alterações nos itens de trabalho (problemas, incidentes, ordens de serviço, etc.).
22	Permitir a inclusão de capturas de tela nos itens de trabalho (problemas, incidentes, ordens de serviço, etc.).
23	Permitir a impressão de um item de trabalho ou de uma consulta de itens de trabalho (problemas, incidentes, ordens de serviço, etc.).
24	Permitir importação de itens de trabalho para a ferramenta.
25	Permitir visualização de eventos no formato de feeds RSS.
26	Permitir que as pessoas utilizem a ferramenta para trocar informações sobre as atividades, minimizando a troca de e-mails.
27	Prover módulo para controle de versão de documentação, manuais, relatórios, etc.
28	Permitir abertura de Chat para troca de informação entre equipe técnica, incluindo suporte a troca de arquivos.

29	Prover mecanismos que permitam identificar e gerenciar problemas em tempo de execução usando recursos de monitoramento e emitam relatórios em tempo real.
30	Prover mecanismos que permitam realizar a análise de causas-raiz de problemas de performance.
31	Possuir segurança de 128-bit com SSL-Secure.
32	Possuir módulo de gerenciamento de projetos nativo com controle de atividades, recursos e ações.
33	Possuir Timesheets nativos para apontamento de horas trabalhadas nas atividades dos projetos e nos chamados.
34	Possuir calendário dos agentes e calendário para os usuários finais sinalizando os SLAs dos chamados, atividades do módulo de projetos, atividades dos técnicos, entre outros.
35	Possuir nativamente a funcionalidade de controle remoto.
36	Possibilitar o suporte remoto por dispositivos móveis nos sistemas Android e iOS.
37	O aplicativo da solução deverá estar disponível no Google Play (Android) e App Store (IOS).
38	Prover Suporte para o Gerenciamento de Softwares.
39	Ser capaz de monitorar uso de CPU, memória RAM, espaço em disco, ping, http, TCP/IP de PCs ou Servidores, bem como monitorar alteração de hardware, software e dispositivos, com possibilidade de envio de e-mail ou SMS reportando um eventual problema.
40	Realizar o inventário de hardware, software e informações de conexão de rede dos dispositivos como computadores, servidores, switches, roteadores e impressoras.
41	Permitir criar diferentes SLAs para cada contrato.
42	Possuir certificação PinkVerify™ 2011 toolsets, no mínimo, em três dos seguintes processos da biblioteca ITIL V.3: Event Management; Incident Management; Knowledge Management; Problem Management; Change Management; Availability Management; Request Fulfillment Management; e Service Asset & Configuration Management. A comprovação desses itens será realizada por meio da apresentação de certificado original válido emitido pela entidade Pink Elephant, por sua cópia autenticada ou por visita ao site eletrônico da entidade certificadora, no qual deverá constar a ferramenta e a categoria de selo de certificação.
	<b>Gerenciamento de Requisições de Serviços e Console de Usuário Final</b>
43	Prover solução visual de Desenho de Fluxos de Processos.
44	Possibilitar a criação de requisições diretamente a partir de um registro de incidentes e mudança, gerando o relacionamento entre os registros.
45	Prover um fluxo de Aprovações.
46	Possibilitar o encaminhamento de aprovação para uma pessoa específica.
47	Suportar a abertura de requisições em nome de outra pessoa, ficando registradas as informações de ambos profissionais, o solicitante original e a pessoa que realizou o registro (funcionalidade disponível para atendentes da Central de Serviços).
48	Reajustar a visualização e acesso da interface como para o solicitante original, em caso de requisição em nome de outra pessoa.
49	Possibilitar a criação de um "questionário" para o levantamento de detalhes e informações necessárias para a realização do serviço requisitado.
50	Possibilitar a criação de um registro único de acompanhamento da requisição, vinculado aos demais registros (incidente, mudança, ordem de serviços) componentes do fluxo de realização da requisição de forma que informações históricas e anexas desses registros sejam acessíveis pelo usuário final, através de seu registro único.
51	Possibilitar que informações e anexos inseridos pelo usuário final sejam acessíveis pelo profissional de suporte responsável pela execução de atividade tendo em conta o relacionamento entre o registro único de acompanhamento da requisição e os demais registros componentes do fluxo.
52	Possibilitar a criação de um registro único de acompanhamento da requisição, possibilitando ao usuário final a visualização do fluxo de atividades, dos detalhes e das aprovações realizadas a sua solicitação.
53	Possibilitar a criação de um registro único de acompanhamento da requisição, possibilitando ao usuário final a visualização do status de realização de cada atividade do fluxo de atividades assim como da solicitação como um todo.
54	Suportar o conceito de pesquisa de satisfação com a utilização de questionário customizado.
55	Possuir funcionalidade de inclusão de estimativa para o atendimento
56	Deverá tirar um "print screen" da tela quando o usuário final pressionar a tecla de atalho (hotkey) ou acessar o ícone para entrar no Portal do usuário final e anexar a imagem automaticamente ao chamado.

	<b>Registros de Chamados para Gerenciamento de Serviços</b>
57	As soluções de registros de chamados de gerenciamento de serviços de TI devem estar nativamente integradas para gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de liberações e gerenciamento de ordens de serviço.
58	Devem possibilitar que um incidente seja enviado, junto com uma frase resumo, diretamente para o dashboard da solução.
59	Devem prover visualização de barra de progresso com o status do andamento do processo.
60	Devem possibilitar a criação de regras de designação de responsável, utilizando como referência as categorizações do chamado, a estrutura organizacional do cliente e o site/localidade do ocorrido.
61	Devem possibilitar a designação do chamado diretamente através da seleção de grupos de suporte pré-configurados.
62	Devem segregar as informações entre as áreas que resolvem chamados, impossibilitando que uma área acesse inadvertidamente chamados que não estejam designados para a própria área.
63	Devem prover a consulta de indicadores e KPIs.
64	Devem possibilitar a criação de fluxos de tarefas relacionados ao registro.
65	Devem possuir campos específicos que simplifiquem a seleção do serviço relacionado ao ocorrido.
66	Devem possibilitar a criação de demais registros de módulos de gerenciamento de serviços de TI diretamente a partir do registro originário, gerando relacionamentos entre esses novos registros e seu registro originário.
67	Devem possibilitar que relacionamentos entre registros de módulos de gerenciamento de serviços de TI sejam qualificados, de acordo com a característica desses relacionamentos, como "Relacionado", "Criado por", "Resolvido por", "Causado por", "Duplicado de", etc.
68	Devem possibilitar ações rápidas de seleção de categoria do chamado, impacto e urgência.
69	Devem possibilitar ações rápidas de seleção de outros registros relacionados a um registro originário.
70	Devem possibilitar a criação de registros com inclusão de anexos.
71	O tamanho máximo do anexo deve ser limitado por configuração da solução.
	<b>Gerenciamento de Incidentes</b>
72	Deve facilitar a busca de incidentes similares para que sejam relacionados como incidentes "duplicados".
73	Deve possibilitar o relacionamento de diversos incidentes como "duplicados", mantendo apenas um para o tratamento de resolução.
74	Deve possuir tela de busca unificada de incidentes, problemas, erros conhecidos e solução, de forma a agilizar a busca de soluções rápidas ou situações similares/dependentes.
75	Deve possibilitar a criação de fluxos de tarefas, possibilitando o sequenciamento de suas execuções.
76	Deve inibir o fechamento de registros de Incidentes que possuem tarefas em andamento (não fechadas).
77	Deve possibilitar a criação de problemas a partir de um registro de incidentes, gerando o relacionamento do tipo "criado por" entre o novo problema e seu incidente originário.
	<b>Gerenciamento de Problemas</b>
78	Deve possuir tela de busca unificada de incidentes, problemas, erros conhecidos e solução, de forma a agilizar a busca de situações críticas, repetitivas.
79	Deve possibilitar o gerenciamento de conhecimento.
80	Deve possibilitar a criação de fluxos de tarefas.
81	Deve possibilitar a customização de campos específicos.
82	Deve possibilitar a criação de problemas a partir de um registro de incidentes, gerando o relacionamento do tipo "criado por" entre o novo problema e seu incidente originário.
83	Deve possibilitar o registro de conhecimento diretamente no registro de problemas.
	<b>Gerenciamento de Conhecimento</b>
84	Deve possibilitar a criação de chamados de incidente.
85	Deve possuir mecanismo que possibilite consultas rápidas.
	Deve possuir mecanismo de controle de processo do ciclo de vida do conhecimento (rascunho, em avaliação,

86	disponível, fora de uso, etc.).
87	Deve possuir mecanismo controle de versionamento do conhecimento.
88	Deve possuir mecanismo controle de acesso ao conhecimento, possibilitando que apenas grupos pré-definidos tenham acesso.
89	Deve possuir templates de layout de conhecimentos nos modelos "how to", "FAQ", artigo e roteiro de resolução.
90	Deve permitir a importação de documentos existentes previamente.
91	Deve possuir capacidade de limitar o acesso ao conhecimento de acordo com o grupo que a pessoa pertence.
	<b>Gerenciamento de Mudanças</b>
92	Deve possibilitar a criação de fluxos de tarefas.
93	Deve possibilitar a criação de mudanças a partir de um registro de incidentes e problemas, gerando o relacionamento do tipo "criado por".
94	Deve possibilitar a criação de tarefas relacionadas a fases especificadas da mudança, separando-as e impossibilitando o início da fase seguinte até que as tarefas dessa fase se concluem.
95	Deve possuir mecanismo de aprovações, possibilitando a configuração de regras para aprovação.
96	Deve possibilitar o encaminhamento de aprovação para uma pessoa específica.
97	Deve possibilitar que o gestor/administrador de processos de aprovação possa reencaminhar mudanças quando um aprovador estiver ausente (por exemplo, em férias).
	<b>Gerenciamento de Liberações</b>
98	Deve ser integrada com o Gerenciamento de Mudanças, mantendo registros específicos para cada processo.
99	Deve possuir o conceito de "milestones" para as fases da liberação: iniciação, planejamento, construção, teste, execução e fechamento.
	<b>Gerenciamento de Ordens de Serviços</b>
100	Deve possibilitar a abertura de tarefas para equipes de suporte para o tratamento dessa ordem de serviços.
101	Deve possibilitar a criação de fluxos de tarefas.
102	Deve possibilitar a criação de registros de ordens de serviço a partir de templates.
103	Deve possibilitar a criação de templates com campos específicos para cada tipo de ordem de serviço.
	<b>Gerenciamento de Acordos de Níveis de Serviços</b>
104	Deve permitir a customização por projeto ou área.
105	Deve possuir integração com os registros de chamados de Gerenciamento de Serviços de TI.
106	Deve possuir Dashboard de análise de tendência de cumprimento de acordos realizadas.
	<b>Painéis de Indicadores e Relatórios</b>
107	Deve permitir a criação de KPIs personalizados, baseados em perfil e completamente customizados.
108	Deve oferecer uma interface altamente intuitiva e gráfica, com métricas em tempo real, apresentados em painéis/dashboards.
109	Deve permitir o "drill-down" dos dashboards de forma a acessar os dados originários do gráfico.
110	Deve permitir a criação de um "universo" de business intelligence que permita a usuários não técnicos criarem relatórios sem a necessidade de programação / customização.
111	Deve permitir a criação de queries intuitivas e interativas, através de interface web.

## 11.2 De projeto e de implementação, que estabelecem o processo de desenvolvimento de software, técnicas, métodos, forma de gestão, de documentação, dentre outros:

11.2.1 Não se aplica à contratação de serviços como Service Desk.

## 11.3 De implantação, que definem o processo de disponibilização da solução em ambiente de produção, dentre outros:

11.3.1 A contratação envolve a prestação de serviços de Tecnologia da Informação: suporte técnico aos usuários

(Níveis I e II) é sustentação de Infraestrutura de TIC (Nível III), bem como Serviços Especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação.

11.3.2 Os serviços devem apoiar a utilização dos recursos computacionais e de telecomunicações do Ipea, alocados na CGTIC ou distribuídos aos usuários, a fim de garantir não só a continuidade das operações, mas também sua execução de acordo com a configuração e capacidade planejadas e o desempenho esperado e garantia de evoluções tecnológicas.

11.3.3 A CGTIC poderá incluir novas atividades correlatas aos serviços previstos, bem como novos equipamentos adquiridos. Neste caso a CONTRATADA deverá suportar o novo cenário do Ipea. As novas atividades devem atender aos indicadores correlatos de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos nessa contratação.

11.3.4 A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias ou no próprio Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pelo Ipea, sem ônus adicional.

11.3.5 Toda requisição, demanda ou chamado será aberto via Central de serviços através do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC por telefone ou por chatbot, resguardando ao Ipea o direito de alterar este procedimento, e deverá ser fechado pela própria Central de Serviços. A comunicação se dará, preferencialmente via ferramenta de controle de demanda, e nos demais casos via telefone, ou outro meio definido pelo Ipea. Exige-se que os técnicos da CONTRATADA incluam todas as ações efetuadas em cada atendimento no sistema de registro e acompanhamento de chamados do Ipea. Exige-se, também, que haja processo recorrente para criação de roteiros de atendimento a partir das soluções registradas no sistema, para casos de demandas que sejam frequentes. Assim, mantém-se a informação relevante ao atendimento disponível em sistema interno do Ipea, minimizando a dependência com a CONTRATADA.

11.3.6 Havendo empresa prestadora de serviços à época da contratação, haverá um Período de Transição Operacional (PTO), que compreende o intervalo de tempo decorrido da assinatura do contrato até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao Ipea a fim de garantir o sucesso da transição sem prejuízo do negócio. O Período de Transição Operacional (PTO) terá duração de até 30 (trinta) dias.

11.3.7 Com base nas informações recolhidas durante o Período de Transição Operacional (PTO), a CONTRATADA deverá produzir e entregar um Plano Básico de Implantação dos Serviços em até 5 (cinco) dias antes do início da prestação dos serviços.

11.3.8 O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 90 (noventa) dias, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, considerado como de estabilização, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Durante este período não serão aplicados os ajustes resultantes do não atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

11.3.9 Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá elaborar o Plano Inicial de Execução dos Serviços, contendo:

- a) Análise das ferramentas indicadas pelo Ipea;
- b) Plano de Configuração da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC;
- c) Plano de Implantação do serviço de chatbot;
- d) Cronograma detalhado de todas as outras atividades a serem executadas pela CONTRATADA.

11.3.10 Ao término do PAO, todos os requisitos relacionados com o Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC e com as funcionalidades do Centro de Chamados deverão estar devidamente operacionais.

11.3.11 O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços, após o Período de Adaptação Operacional, será de responsabilidade da licitante, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no edital. Os membros das equipes deverão atuar exclusivamente na execução dos serviços contratados durante toda a jornada de trabalho, não sendo admitido o compartilhamento de tempo com outras atividades alheias ao objeto do contrato.

11.3.12 Após a análise da proposta técnica, que deverá conter informações referentes às ferramentas que serão utilizadas, e a comprovação de atendimento aos requisitos do Termo de Referência, a licitante que for declarada provisoriamente classificada em primeiro lugar por apresentar o menor preço global deverá, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da convocação formal do Pregoeiro do Ipea no sistema Comprasnet, iniciando-se o prazo imediatamente no primeiro dia útil, no horário divulgado na convocação formal a ser realizada pela Comissão de Licitação, posterior à convocação, apresentar-se na sede do Ipea para participar da Prova de Conceito das ferramentas a serem disponibilizadas para comprovar o atendimento às exigências técnicas.

11.3.12.1 Detalhamento da prova de conceito das ferramentas disponibilizadas:

11.3.12.1.1 A licitante convocada deverá iniciar a apresentação da Prova de Conceito das ferramentas a serem disponibilizadas no Edifício Sede do Ipea em Brasília. Após o início da apresentação, a licitante terá o prazo de até 04 (quatro) dias úteis para finalizar a Prova de Conceito. O descumprimento do prazo acarretará a desclassificação da proposta.

11.3.12.1.2 O mencionado teste terá como objetivo aferir via demonstração, o atendimento de todos os requisitos requeridos para a ferramenta de Requisições de Serviço e Gestão de TIC, o atendimento de todos os requisitos requeridos para a Solução de atendimento via chatbot, inclusive a integração com a solução de Gestão de TIC, assim como o atendimento dos requisitos requeridos para a ferramenta de Gestão de Pessoas. A prova de

conceito será verificada pela CGTIC.

11.3.12.1.3 O Ipea disponibilizará computador, Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados SQL Server ou a licitante poderá virtualizar a ferramenta ofertada em um dos servidores virtuais do Instituto. A licitante poderá apresentar a solução em ambiente de nuvem, respeitando a todos os requisitos de cada ferramenta. As ferramentas referidas poderão ser de fabricantes distintos, mas que tenham integração entre si.

11.3.12.1.4 A licitante deverá realizar a demonstração, acompanhada de programas, CD, manuais, guias de instalação e outros documentos necessários para dirimir as dúvidas, a fim de que possa ser realizado procedimento de verificação com os requisitos técnicos requeridos nesta contratação.

11.3.12.1.5 Após iniciada a Prova de Conceito, não será permitida a alteração de códigos, compilação, correção, update e outros. Caso esse fato seja constatado pela equipe avaliadora, a licitante terá sua proposta desclassificada.

11.3.12.1.6 Realizado a Prova de Conceito, a CGTIC emitirá parecer conclusivo sobre a realização da prova, do qual conste manifestação sobre o atendimento de todas as funcionalidades requeridas para as ferramentas. O parecer conclusivo será encaminhado à Comissão de Licitação, para prosseguimento do certame.

11.3.12.1.7 Se a licitante não demonstrar o atendimento à totalidade das funcionalidades requeridas nas ferramentas, a proposta será desclassificada, devendo ser chamada a próxima colocada na etapa de lances para apresentar sua proposta de preços e documentação de habilitação e consequentemente realizar os procedimentos relativos a prova de conceito nas mesmas condições discriminadas nessa contratação.

11.3.12.1.8 A Comissão de Licitação considerará como vencedora a proposta que, após ser considerada classificada na Prova de Conceito e cumpridos os requisitos da Habilitação, apresentar o MENOR PREÇO GLOBAL.

11.3.12.1.9 O regime de execução do contrato se dará sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço unitário.

11.3.12.1.10 O resultado do teste de conformidade terá a seguinte categorização:

- a) Homologada: se houver a comprovação do atendimento pleno dos itens assinalados como “Atende”.
- b) Não homologada: se não houver a comprovação do atendimento pleno dos itens assinalados como “Atende”.

11.3.12.1.11 A não homologação implicará na desclassificação da Licitante do certame com a convocação da próxima Licitante para a realização da prova.

11.3.12.1.12 A partir da liberação do ambiente de testes, será dado início ao período de verificação de conformidade, iniciando-se pela demonstração da solução descrita nesta contratação, contemplando os requisitos funcionais e tecnológicos exigidos pelo Ipea.

11.3.12.1.13 Após o aceite da solução ofertada será procedida a apresentação de CD, manuais, folders, guias de instalação e outros documentos necessários para dirimir as dúvidas quanto ao atendimento aos requisitos técnicos dos itens de tecnologia descritos neste Edital.

11.3.12.1.14 Após o período da Prova de Conceito, a solução deverá ser retirada pela Licitante, tão logo terminem todas as dúvidas e questões acerca dos serviços e produtos cotados.

11.3.12.1.15 O Ipea disponibilizará acesso à Internet neste ambiente de testes.

11.3.12.1.16 Não caberá ao Ipea, sob qualquer hipótese, o pagamento de nenhum tipo de indenização em virtude da realização da demonstração, seja ela rejeitada ou não. Portanto, todos os custos decorrentes da Prova de Conceito ficarão a cargo da Licitante.

11.3.12.1.17 A Prova de Conceito será realizada na infraestrutura de Tecnologia da informação do Ipea.

11.3.12.1.18 Caso ocorram problemas técnicos de responsabilidade do Ipea que inviabilizem o teste na data e hora especificados, será agendada uma nova data.

11.3.13 Para viabilizar a fiscalização pelo Ipea, as contratações e demissões ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato. Além disso, quando da substituição dos profissionais, a CONTRATADA deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar ao Ipea documentação que comprove o atendimento a tais requisitos. As solicitações atendidas por profissionais que eventualmente não possuam as qualificações exigidas, serão consideradas “não resolvidas” e permanecerão pendentes para fins de apuração do nível de serviço.

11.3.14 Nos primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços, referidos como o Período de Adaptação Operacional (PAO) e tratado como um período de estabilização e ajustes, a CONTRATADA deverá manter a quantidade mínima necessária de profissionais descrita no Termo de Referência.

11.3.14.1 Segue abaixo o dimensionamento:

Perfil de Profissional	Unidade	Qtd
Coordenador de Suporte ( <i>Ticket Manager</i> )	Homem/mês	1
Técnico de Suporte	Homem/mês	6
Técnico de Monitoramento	Homem/mês	2

Analista de Infraestrutura de Redes	Homem/mês	1
Analista de Ambiente Linux e Segurança	Homem/mês	1
Analista de Ambiente Windows e Aplicações	Homem/mês	1
Analista de Ambiente de Mensageria e Colaboração	Homem/mês	1
Analista de Ambiente de Virtualização e Armazenamento	Homem/mês	1
Analista de Banco de Dados	Homem/mês	1
<b>Total</b>		15

11.3.15 A quantidade de profissionais estimada deve ser entendida como o quantitativo mínimo definido pelo órgão somente para a execução inicial dos serviços, durante o período de estabilização de 90 (noventa) dias. Após esse período, esse quantitativo poderá ser revisto, podendo ser reestruturada e redimensionada a equipe que prestará os serviços, de forma a atender a demanda, condições e níveis de serviço estabelecidos para execução dos serviços, uma vez que a forma de contratação não será de alocação de mão-de-obra.

11.3.16 O dimensionamento de uma quantidade mínima de profissionais deverá garantir o adequado funcionamento da TI e os níveis de serviços acordados, reagindo rapidamente a quaisquer eventos, principalmente os potencialmente prejudiciais que demandam reação imediata.

11.3.17 Os dados utilizados para o dimensionamento das equipes de atendimento deverão constar da proposta da licitante e deverão ser apresentados ao Ipea novamente sempre que forem realizadas alterações nesse dimensionamento. Cabe ressaltar que eventual redução no quantitativo das equipes, abaixo dos limites mínimos considerados exequíveis quando da contratação, deverá ser precedida pela implementação de planos de melhoria dos serviços e pela apresentação de cálculos estatísticos sobre a variação das demandas e respectivos tempos de atendimento, que demonstrem ter havido otimização de desempenho que justifique tal redução, sem impacto para a qualidade dos serviços devendo ser devidamente aprovados pelo Ipea.

11.3.18 O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços de consultoria será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para a execução das ordens de serviço, bem como o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos nessa contratação. Os membros da equipe que prestarão os serviços de consultoria não terão a necessidade de atuar exclusivamente na execução dos serviços contratados durante toda a jornada de trabalho, pela natureza não continuada destes serviços, onde são demandados através de ordens de serviço.

11.3.19 As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo Ipea. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

11.3.19.1 Para o 1º mês de execução contratual: 70% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

11.3.19.2 Para o 2º mês de execução contratual: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

11.3.19.3 Para o 3º mês de execução contratual: 90% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas; e

11.3.19.4 A partir do 4º mês de execução contratual: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.

11.3.20 Cabe à empresa CONTRATADA manter, atualizar e prover as capacitações necessárias ao seu corpo técnico, sem quaisquer ônus ao Ipea, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência no atendimento às demandas dos usuários.

**11.4 De garantia e manutenção, que definem a forma como será conduzida a manutenção e a comunicação entre as partes envolvidas:**

11.4.1 A CONTRATADA deverá prover garantia dos serviços prestados durante toda a vigência do contrato.

**11.5 De capacitação, que definem o ambiente tecnológico dos treinamentos a serem ministrados, os perfis dos instrutores, dentre outros:**

11.5.1 Não se aplica à contratação de Service Desk.

**11.6 De experiência profissional da equipe que projetará, implementará e implantará a Solução de Tecnologia da Informação, que definem a natureza da experiência profissional exigida e as respectivas formas de comprovação dessa experiência, dentre outros:**

11.6.1 Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico a usuários e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos de porte similar aos presentes no Ipea.

11.6.2 Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender à complexidade especificada no procedimento.

11.6.3 Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecido neste Termo de Referência.

11.6.4 A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do Ipea, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, base de dados e base de conhecimento por outro que o Instituto venha a adotar, mantendo sua equipe técnica capacitada.

11.6.5 Para comprovação de que a empresa licitante possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Estudo, a empresa deverá, nos termos do Art. 30, parágrafo 1º, da Lei 8.666/93, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa licitante executado ou que esteja executando serviços de características técnicas compatíveis ao objeto desta contratação nos termos da Lei. Os atestados deverão ser acompanhados dos respectivos contratos. O somatório dos tempos de prestação dos serviços deverá ter duração mínima de 12 (doze) meses. A licitante deverá satisfazer as seguintes exigências:

11.6.5.1 Comprovar ter prestado serviços de suporte a pelo menos 50% dos totais de cada tipo de ativo do Ipea conforme abaixo:

<b>Ativos</b>	<b>Total</b>	<b>Exigência de 50%</b>
Desktops	1000	500
Notebooks	100	50
Impressoras	50	25
Scanners	10	5
Servidores	500	250

11.6.5.2 Comprovar ter prestado serviços de suporte a pelo menos 6 (seis) dos seguintes tipos de ativos, equivalente a aproximadamente 50% do quantitativo total presente no Ipea:

<b>Ativos</b>	<b>Total</b>	<b>Exigência de 50%</b>
Servidores físicos	20	10
Servidores virtualizados	400	200
Storages	10	5
Tape Library	2	1
Switches core	3	1
Switches Topo De Rack	60	30
Firewall	3	1
Gateway Smtip	3	1
Links (Rede Wan)	6	3
Acesso à internet Links 500Mpbs	2	1

11.6.5.3 Comprovar ter prestado serviços de suporte contemplando o atendimento a pelo menos 500 (quinhentos) usuários, equivalente a 50% do total de usuários atendidos no Ipea.

11.6.5.4 Comprovar gerenciamento através de níveis de serviço, com atendimento concomitante de telessuporte remoto e presencial (níveis I e II) no mínimo em 2 (dois) Estados da Federação, podendo essa comprovação estar contemplada em mais de um atestado em contratos executados simultaneamente.

11.6.5.5 Comprovar serviços de monitoramento e provimento de NOC (Network Operation Center, ou serviços de monitoramento de redes), com operação das ferramentas em regime de 24x7 (24 horas do dia, em todos os 7 dias da semana), podendo a atuação da equipe ser limitada ao horário comercial.

11.6.5.6 Comprovar serviço de administração, configuração, manutenção de solução de proxy e de filtragem de conteúdo em um mesmo contrato, para no mínimo, 500 (quinhentas) estações.

11.6.5.7 Comprovar serviços de administração, configuração, manutenção em Redes LAN baseada em Sistemas Operacionais para Servidores Windows em ambiente de, no mínimo, 100 (cem) servidores.

11.6.5.8 Comprovar serviços de administração, configuração, manutenção em Redes LAN baseadas em Sistema Operacional Linux, em ambiente de, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta) servidores.

11.6.5.9 Comprovar experiência na execução de serviços de Gerenciamento e Suporte a Servidores utilizando a ferramenta VMware VCenter constituído de, no mínimo, 200 (duzentas) máquinas virtuais.

11.6.5.10 Comprovar ter prestado serviços de suporte dos sistemas operacionais Microsoft Windows Server 2003 ou 2003 R2, Microsoft Windows Server 2008 32/64 ou R2 32/64, Microsoft Windows Server 2012 ou R2 e Linux Debian ou Linux Red Hat ou Linux Ubuntu.

11.6.5.11 Comprovar ter prestado serviços de consultoria especializada qualificada em mapeamento/revisão de processos com base na biblioteca ITIL compreendendo pelo menos 10 processos e funções ITIL a seguir:

11.6.5.11.1 7 (sete) obrigatórios conforme processos e função abaixo:

11.6.5.11.1.1 Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Configuração e Gerenciamento de Nível de Serviço e Função Central de Serviços;

11.6.5.11.2 3 (três) a escolha dos processos e/ou funções abaixo:

11.6.5.11.2.1 Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento de Segurança da Informação, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Evento, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Continuidade de Serviço de TI, Gerenciamento de Catálogo de Serviço, Função de Gerenciamento Técnico e Função de Operações de TI.

11.6.5.12 Comprovar ter prestado serviços de consultoria especializada qualificada em gerenciamento de projetos de pelo menos 1.500 UST, equivalente a 50% do quantitativo total de UST a ser contratada, utilizando metodologia de gerenciamento de projetos (MGP), que contemple pelo menos 08 (oito) das 10 (dez) áreas de conhecimento, conforme o PMBOK 5.0. A metodologia utilizada na prestação dos serviços comprovados, e seus respectivos artefatos (se autorizado pelo detentor) deverão estar anexados ao(s) atestado(s). Para efeito de comprovação dos contratos por hora, considerar 1 UST equivalente a 1 hora.

11.6.5.13 Comprovar ter prestado serviços especializados em manutenção de infraestrutura de datacenters (bancos de dados, redes e segurança da informação).

11.6.5.14 No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os contatos para realização de diligência e a especificação dos serviços executados ou em execução.

11.6.5.15 No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

11.6.5.16 Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início dos serviços prestados, dos produtos atestados. O(s) atestado(s) deverá(ão) contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Nome do cliente.
- b) Endereço completo do cliente.
- c) Identificação do contrato (cópia autenticada do contrato).
- d) Descrição dos serviços prestados.
- e) Vigência do contrato.
- f) Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado.
- g) Telefone, fax ou e-mail de contato.
- h) Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos produtos e serviços prestados.

11.6.5.17 Um mesmo atestado poderá conter várias competências. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a licitante tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura de TIC do Ipea. Somente atestados emitidos há no mínimo 01 (um) ano serão aceitos.

11.6.5.18 Os quantitativos solicitados nos atestados representam 50%, ou menos, do volume de serviços e do ambiente atual do Ipea.

11.6.5.19 A critério da Administração poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações objetivas sobre o serviço prestado. Se for encontrada divergência entre o especificado nos atestados ou certificados de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

#### **11.7 De formação da equipe que projetará, implementará e implantará a Solução de Tecnologia da Informação, que definem cursos acadêmicos e técnicos, formas de comprovação dessa formação, dentre outros:**

11.7.1 O perfil profissional dos recursos alocados pela empresa contratada nas dependências do Ipea deverá respeitar os requisitos mínimos constantes no quadro Perfis Profissionais. A empresa contratada terá prazo de 20 (vinte) dias, após a assinatura do contrato para apresentar os profissionais conforme cronograma estabelecido pelo Instituto.

11.7.2 Para cada profissional alocado nos serviços escopo desta contratação, a empresa contratada deverá encaminhar documentos comprobatórios de qualificação por meio de cópias autenticadas.

11.7.3 Nos casos em que o Ipea solicitar a substituição de profissionais, esta deverá ocorrer num prazo máximo de 5 dias úteis a contar da data de solicitação.

11.7.4 No início da execução do contrato, sempre que houver alteração do quadro de pessoal alocado na prestação dos serviços ou quando solicitado, a empresa CONTRATADA deverá encaminhar carta de apresentação contendo os dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos funcionários.

11.7.5 Perfis profissionais:

Id	Profissional	Formação/Experiência/Curso ou Certificado
----	--------------	---

01	Operador de Suporte	<p><b>Formação:</b> Ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;</p> <p><b>Experiência:</b> Atividade de suporte e/ou help desk; operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;</p> <p><b>Crítérios Adicionais:</b> Possuir noções básicas sobre o funcionamento da administração pública; ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório; possuir conhecimentos software, atualizações, instalação e configurações diversas de pacotes do MS-Windows 7 ou superior e pacotes MS-Office; ter conhecimento básico da língua inglesa; ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo; ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada; ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho; ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos; possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários.</p>
02	Coordenador de Suporte	<p><b>Formação:</b> Ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;</p> <p><b>Experiência:</b> Atividade de suporte e/ou help desk; operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório; atividades de coordenação de chamados (tickets) em função de service desk;</p> <p><b>Crítérios Adicionais:</b> Possuir noções básicas sobre o funcionamento da administração pública; ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório; possuir conhecimentos software, atualizações, instalação e configurações diversas de pacotes do MS-Windows 7 ou superior e pacotes MS-Office; ter conhecimento básico da língua inglesa; ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo; ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada; ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho; ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos; possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários.</p>
03	Técnico de Suporte	<p><b>Formação:</b> Ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;</p> <p><b>Experiência:</b> Atividade de suporte técnico; operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;</p> <p><b>Curso ou Certificado:</b> Possuir certificação Microsoft MCSA; certificado de participação em curso de montagem e configuração de microcomputadores de pelo menos 20 (vinte) horas; e</p> <p><b>Crítérios Adicionais:</b> ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório; ter conhecimento de arquitetura de microcomputador padrão IBM/PC; ter conhecimento para substituição de suprimentos e kits de manutenção em equipamentos de TI em geral; ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP; ter conhecimento básico da língua inglesa; ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada; ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho; ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos.</p>
04	Técnico de Monitoramento	<p><b>Formação:</b> Ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área.</p> <p><b>Experiência:</b> Administração e manutenção da monitoração de ativos e serviços de TI, preferencialmente em ambiente de NOC, sistemas operacionais Windows, GNU/Linux, serviços de infraestrutura de rede (AD, DHCP, DNS, NTP), sistemas de negócios críticos, portais web e banco de dados utilizando ferramentas Zabbix, Nagios, Cacti, NTop ou OCSNG.</p> <p><b>Cursos ou Certificação:</b> Possuir certificação Microsoft MCSA</p>
05	Analista de Infraestrutura de Redes	<p><b>Formação:</b> Nível superior completo na área de TI ou formação em qualquer área e Pós-Graduação em TI.</p> <p><b>Experiência:</b> Atividades relacionadas a implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura (DHCP, DNS, NAC, NTP, CDP, IP, TCP/UDP, VLAN, BGP, RIP, OSPF e correlatos), incluindo ainda, serviços de redes LAN/WAN, configuração e manutenção de switches, roteadores e APs; atividades de administração e manutenção da monitoração de ativos e serviços de TI, sistemas operacionais Windows, GNU/Linux, serviços de infraestrutura de rede (AD, DHCP, DNS, NTP), sistemas de negócios críticos, portais web e banco de dados utilizando ferramentas Zabbix, Nagios, Cacti, NTop ou OCSNG.</p> <p><b>Cursos ou Certificação:</b> Redes Windows: MCITP Enterprise Administrator; E Redes Linux: LPIC-2 – Linux Professional Institute Certified Level 2 OU Superior; CCNA – Cisco Certified Network Associate OU Curso de no mínimo 80h (oitenta horas) de instalação, configuração e administração de ambiente e de ativos de redes.</p>
06	Analista de Ambiente Linux e Segurança	<p><b>Formação:</b> Nível superior completo na área de TI ou formação em qualquer área e Pós-Graduação em TI.</p> <p><b>Experiência:</b> Atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistemas operacionais GNU/Linux, e plataformas livres e serviços de diretório tais como: OpenLDAP, segurança de redes – firewalls, roteadores, IPS, IDS, switches, NAC – Network Access Control, VPN – Virtual Private Network (cliente-to-site e site-to-site), e antivírus; atividades relacionadas à segurança de redes – firewalls, roteadores, IPS, IDS, switches, NAC –Network Access Control, VPN – Virtual Private Network (cliente-to-site e site-to-site), hardening de sistemas operacionais GNU/Linux, Microsoft Windows Server – versão 2008 R2 e superiores e gestão de suítes de antivírus líderes de mercado.</p> <p><b>Cursos ou Certificação:</b> Redes Linux: LPIC-1 – Linux Professional Institute Certified Level 1 OU Superior; CISSP – Certified Information Systems Security Professional; OU MCSO – Modulo Certified Security Officer; OU CompTIA Security.</p>
07	Analista de Ambiente	<p><b>Formação:</b> Nível superior completo na área de TI ou formação em qualquer área e Pós-Graduação em</p>

	Windows e Aplicações	<p>TI.</p> <p><b>Experiência:</b> Atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistemas operacionais Microsoft Windows – versões 2003, 2003 R2, 2008, 2008 R2, 2012 e 2012 R2 e Serviços tais como: Microsof Active Directory; atividades de levantamento, análise, codificação, documentação, implementação, implantação e manutenção de sistemas de informação e rotinas operacionais relacionadas a ambientes de desenvolvimento, homologação e produção de sistemas corporativos, incluindo a execução de procedimentos operacionais necessários a manutenção de sistemas suportados pelas plataformas de Web Service e seus servidores de aplicações, suportados pelos produtos Apache ou Tomcat e IIS, bancos de dados MySQL, PostgreSQL, SQL Server, e outras plataformas responsáveis pelas principais e mais críticas aplicações corporativas do órgão.</p> <p><b>Cursos ou Certificação:</b> Redes Windows: MCITP Server Administrator ou Redes.</p>
08	Analista de Ambiente de Mensageria e Colaboração	<p><b>Formação:</b> Nível superior completo na área de TI ou formação em qualquer área e Pós-Graduação em TI.</p> <p><b>Experiência:</b> Em administração, sustentação, implementação e manutenção de ambientes de mensageria suportados pela plataforma de correio eletrônico MS Exchange e ambientes de colaboração.</p> <p><b>Cursos ou Certificação:</b> MCITP Enterprise Administrator.</p>
09	Analista de Virtualização e Armazenamento	<p><b>Formação:</b> Nível superior completo na área de TI ou formação em qualquer área e Pós-Graduação em TI.</p> <p><b>Experiência:</b> Atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de máquinas, redes e armazenamento virtuais e clusterizados baseados na plataforma VMware; atividade de sustentação, administração e suporte a áreas de armazenamento de rede (SAN/NAS) em Storage Netapp, EMC e IBM, soluções de switch SAN/NAS, incluindo ainda sua integração com todas as plataformas de sistemas operacionais disponíveis; atividade de sustentação, administração e suporte ao backup/restore de dados, implementação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup.</p> <p><b>Cursos ou Certificação:</b> Certificação Netapp OU Curso de no mínimo 40h (quarenta horas) de instalação, configuração e administração ou assuntos correlatos em Storage de qualquer plataforma E Curso de no mínimo 40h (quarenta horas) de instalação, configuração e administração ou assuntos correlatos em soluções de switch SAN/NAS OU Certificação SAN/NAS de qualquer fabricante E Curso de no mínimo 40h (quarenta horas) na instalação, configuração e administração ou assuntos correlatos em ferramenta de backup.</p>
10	Analista de Banco de Dados	<p><b>Formação:</b> Nível superior completo na área de TI ou formação em qualquer área e Pós-Graduação em TI.</p> <p><b>Experiência:</b> Atividades relacionadas à manutenção e validação de stored procedures, views, functions e triggers em bases de dados; manutenção de rotinas de backup e restore das bases de dados; manutenção das permissões de acesso das equipes de Tecnologia da Informação; fornecimento de suporte a sistemas de informação; manutenção da indexação de tabelas de bases de dados; manutenção de rotinas de auditoria em tabelas. Atividades relacionadas a bancos de dados como MySQL, PostgreSQL, SQL Server, e outras plataformas.</p> <p><b>Cursos ou Certificação:</b> OCA-MySQL OU OCP-MySQL; MCSA: SQL Server 2012/2014.</p>
11	Especialista de Processos e Consultoria ITIL	<p><b>Formação:</b> Nível superior completo na área de TI, OU ciências exatas, OU relacionado à área de atuação; pós-graduação relacionada à área de especialidade;</p> <p><b>Experiência:</b> Na área de tecnologia da informação, em atividades relacionadas a implantação de processos ITIL;</p> <p><b>Cursos e Certificação:</b> Certificação ITIL Expert; ISO/IEC 20000 Foundation;</p>
12	Especialista de Gerenciamento de Projetos	<p><b>Formação:</b> Nível superior completo na área de TI, OU ciências exatas, OU relacionado à área de atuação; pós-graduação relacionada à área de especialidade;</p> <p><b>Experiência:</b> Na área de tecnologia da informação, em atividades relacionadas a gerência de projeto com base no PMBOK;</p> <p><b>Cursos ou Certificação:</b> Certificação PMP;</p>
13	Especialista de Infraestrutura de Datacenters	<p><b>Formação:</b> Nível superior completo na área de TI, OU ciências exatas, OU relacionado à área de atuação; pós-graduação relacionada à área de especialidade;</p> <p><b>Experiência:</b> Na área de tecnologia da informação, em atividades relacionadas a Infraestrutura de Datacenter: gestão, monitoramento e Suporte de Ambientes de datacenter; Sistemas de Datacenter: virtualização VMware, vCenter, vSOM e vCloud ou outras plataformas de virtualização; servidores Microsoft, Windows, Exchange e SQL, desenvolvimento e execução de projetos em Linux; Estruturas de Nuvem (incluindo Híbrida): desenvolvimento e execução de projetos de nuvem privada e pública, especificação, dimensionamento e consolidação de servidores, desenvolvimento e execução de projetos de storage e backup, projetos de continuidade dos negócios e recuperação de desastres;</p> <p><b>Cursos ou Certificação:</b> Certificação CCNA Datacenter OU Certificação CCNP Datacenter; CCNP Cloud OU MCSE Cloud OU MCSE Cloud Platform and Infrastructure OU AWS-CSA Professional OU EMC Cloud OU CompTIA Cloud OU VMware VCP6 Cloud;</p>
14	Especialista de Redes	<p><b>Formação:</b> Nível superior completo na área de TI, OU ciências exatas, OU relacionado à área de atuação; pós-graduação relacionada à área de especialidade;</p> <p><b>Experiência:</b> Na área de tecnologia da informação, em atividades relacionadas a consultoria e execução de projetos de estruturas e topologias de redes de datacenter e corporativas, LAN/WAN;</p> <p><b>Cursos ou Certificação:</b> Certificação Linux LPIC2 OU RedHat Certified System; Administrador Cisco CCNA; OU Cisco CCNP;</p>
15	Especialista de Segurança da Informação	<p><b>Formação:</b> Nível superior completo na área de TI, OU ciências exatas, OU relacionado à área de atuação; pós-graduação relacionada à área de especialidade;</p> <p><b>Experiência:</b> Na área de tecnologia da informação, em atividades relacionadas a consultoria e projetos de implementação de segurança de redes, elaboração de política de segurança corporativa e análise com ações de mitigação de vulnerabilidades e incidentes de segurança;</p> <p><b>Cursos ou Certificação:</b> Certificação Cisco CCNA Security; OU Cisco CCNP Security;</p>

## 11.8 De metodologia de trabalho:

11.8.1 A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, sendo o Ipea responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência aos padrões de qualidade exigidos nos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução operacional dos serviços dentro dos níveis de serviço acordados e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

11.8.2 A prestação do serviço será feita com base em modelo cujo pagamento será efetuado, exclusivamente, em função da efetiva execução e dos níveis mínimos de serviços alcançados, auferidos por métricas especializadas de acordo com as especificidades dos serviços que compõem o objeto da contratação.

11.8.3 A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários e às atividades de sustentação do ambiente de TI, as quais, embora não podendo ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de necessidades imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TI do Ipea, podem ser estimadas com base no histórico. Assim, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas, dimensionadas de forma compatível com a demanda estimada e posteriormente verificada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no dimensionamento do serviço, e os valores efetivamente pagos calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e de qualidade associadas aos serviços.

11.8.4 A CONTRATADA deverá executar os serviços dentro do escopo da contratação envolvendo atividades pontuais, para atendimento de necessidades específicas, atividades rotineiras, que devem ser executadas de maneira contínua, e atividade de continuidade da construção da base de conhecimento do Ipea, seguindo os processos, padrões e procedimentos de gestão da ITIL v3 ou superior.

11.8.5 A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados em uma base de dados fornecida pela CONTRATADA, a qual será utilizada para obter informações, dados e indicadores para a emissão de relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao Instituto.

11.8.6 Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos, preferencialmente, por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC disponibilizada pela CONTRATADA, e nos demais casos, por contato telefônico na Central de Atendimento.

11.8.7 Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

11.8.8 Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

11.8.9 Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas de gestão, assim como dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação definidos pelo Ipea.

11.8.10 Os serviços poderão ser prestados, tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para TIC, preconizadas por modelos como ITIL v3 ou superior e COBITv5 ou superior.

11.8.11 A CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência.

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

11.8.13 Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade do Ipea.

11.8.14 Níveis de serviço

11.8.14.1 Independentemente do escalamento entre os níveis de suporte sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo Ipea, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

11.8.14.1.1 Urgência: a urgência é determinada pela necessidade da instituição em ter os serviços para aquele usuário ou área restabelecidos, ou as suas solicitações atendidas dentro de um determinado prazo. Usuários ou áreas distintas têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua importância para os serviços prestados pela instituição. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente com o não atendimento em curto prazo.

11.8.14.1.2 Impacto: o impacto reflete o efeito de uma requisição, incidente ou problema sobre o negócio ou ativos de TIC do Ipea. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de sistemas ou pessoas afetadas.

11.8.14.1.3 Prioridade: a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições, incidentes e problemas devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

11.8.14.2 A urgência será definida pelo usuário solicitante ou pelas condições definidas para o incidente a ser tratado, enquanto que o impacto é definido pelo julgamento do atendimento de nível I.

11.8.14.3 Critérios para Definição Da Urgência das Solicitações

Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	<ul style="list-style-type: none"> <li>· O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.</li> <li>· O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.</li> <li>· A área de atividade ou sistema que o requisitante opera são críticos.</li> <li>· Trata-se de usuários definidos como especiais.</li> </ul>
Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>· O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.</li> <li>· Definido para serviços de grande importância.</li> </ul>
Média	<ul style="list-style-type: none"> <li>· O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.</li> </ul>
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.</li> <li>· O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.</li> </ul>

11.8.14.4 Critérios para Definição do Impacto das Solicitações

Impacto	Fatos Determinantes
Crítico	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Incidentes ou problemas que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE.</li> <li>· Qualquer incidente ou problema relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento de um ou mais equipamentos, serviços ou sistemas críticos de uso coletivo, tais como: serviços de correio eletrônico, servidor de banco de dados, servidor de aplicação, servidor de domínio, servidor de arquivos, servidor de proxy, etc.</li> <li>· Qualquer incidente ou problema cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à comunidade externa.</li> <li>· Trata-se de usuários definidos como especiais.</li> <li>· Incidentes ou problemas que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (ex. Gabinete, Diretoria, Coordenação Geral, Coordenação, Serviços e etc.).</li> <li>· Indisponibilidade em serviços internos não críticos, mas que afetam todos os usuários internos.</li> </ul>
Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>· A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico não crítico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário).</li> <li>· O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.</li> </ul>
Médio	<ul style="list-style-type: none"> <li>· A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.</li> <li>· O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.</li> <li>· Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato impeça o trabalho principal do usuário.</li> </ul>
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> <li>· O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.</li> <li>· O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.</li> <li>· Trata-se de requisição de serviço que pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.</li> <li>· A solicitação é uma requisição de mudança programada.</li> <li>· O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.</li> </ul>

11.8.14.5 Os critérios definidos nos dois itens acima serão balizadores para a categorização dos chamados no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC. A partir das definições de “impacto” e “urgência” de cada solicitação, o sistema deverá estabelecer a prioridade do atendimento. A área de gestão do Ipea definirá o impacto associado aos diferentes atendimentos presentes no catálogo de serviços, e a urgência das solicitações de cada uma das áreas funcionais ou sistemas afetados pelo incidente. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, será determinada a prioridade de cada requisição de serviço, de acordo com a matriz de prioridades abaixo. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um SLA relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

11.8.14.6 Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência

Urgência	Baixa	Média	Alta	Crítica
Impacto	Prioridade			
Baixo	5	5	4	3
Médio	5	4	3	2
Alto	4	3	2	1
Crítico	3	2	1	1

11.8.14.7 O rol de serviços apresentados em catálogo de serviços será definido entre as partes, mediante a apresentação inicial pela CONTRATADA de um plano de ação/trabalho no prazo máximo de 90 (noventa) dias após o início da execução contratual. Após a entrega por parte da CONTRATADA, o Ipea poderá, a seu critério, sugerir ajustes necessários no catálogo de serviços.

11.8.14.7.1 Quando tratar-se de requisição de serviço que puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o "impacto" e a "urgência" definidos como "baixos", e deverá ser definida no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC uma data para sua execução.

11.8.14.7.2 A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis de serviço, as solicitações classificadas como de prioridades "1" e "2" somadas não deverão exceder a 50% (cinquenta por cento) dos chamados do período mensal. Caso os chamados classificados com prioridade "1" e "2" excedam o limite máximo de 50% das solicitações em um determinado mês, não será observado pelo Ipea o SLA correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o SLA para prioridade "3", "4" e "5").

11.8.14.7.3 O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, interface de autoatendimento web), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao colaborador responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

11.8.14.7.4 O tempo de início de atendimento é o intervalo entre o registro no sistema até a efetiva designação de um técnico para o atendimento da solicitação.

11.8.14.7.5 O registro deste intervalo de tempo deverá ser computado imediatamente pelo operador no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, para o caso dos chamados abertos por telefone, e devem ser desprezadas das estatísticas as chamadas inconclusas ou que não obtiveram êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.

11.8.14.7.6 O tempo máximo para solução do chamado (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do início do efetivo tratamento da solicitação até o fechamento dela no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC. Para esse cômputo, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 20h e 08h) será desconsiderado para efeito do cálculo do SLA. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos no próximo item.

11.8.14.8 Tempo de Início do Tratamento e Tempo Máximo para Solução da requisição de acordo com a prioridade:

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS)
1	Em até 15 minutos	Em até 1 hora
2	Em até 30 minutos	Em até 2 horas
3	Em até 1 hora	Em até 4 horas
4	Em até 2 horas	Em até 8 horas
5	Em até 4 horas Ou a tempo para a data posterior agendada	Em até 16 horas Ou a tempo para a data posterior agendada

11.8.15 Níveis de Serviço - níveis mínimos de serviços exigidos:

11.8.15.1 Para facilitar a gestão do contrato, estabelecem-se Níveis Mínimos de Serviço Exigidos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, ou seja, os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

11.8.15.2 Para apuração e comprovação da prestação do serviço, a CONTRATADA deverá entregar os relatórios de evidências, devidamente detalhados, de cada um dos níveis de serviços com seus respectivos índices, ocorrências e métricas previstas.

11.8.15.3 O atendimento às solicitações de serviço será controlado e mensurado por indicadores extraídos diretamente do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, para efeito de acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.

11.8.15.4 A avaliação de especificações funcionais e qualidade dos serviços através dos níveis mínimos de serviço exigidos são critérios claros, objetivos e mensuráveis estabelecidos pelo Ipea com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados com os serviços contratados, tais como qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança.

11.8.15.5 Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores de desempenho para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

11.8.15.6 Observa-se que a CONTRATADA além de cumprir as metas dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, para fins de aceitação dos serviços prestados, deverá atender os demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência, tais como critérios de qualidade e aderência às obrigações contratuais.

11.8.15.7 Em caso de não cumprimento das metas de atendimento, resolução e qualidade, serão aplicados os descontos previstos no item de Abatimentos de acordo com o NMA sobre o faturamento e seus subitens.

11.8.15.8 Durante o período de vigência contratual os requisitos de nível de serviço poderão ser reajustados nas seguintes condições, conforme Acórdão 717/2010 – TCU - Plenário:

- a) Seja tecnicamente justificado;
- b) Não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, §1º, da Lei 8.666/93;
- c) Não configure descaracterização do objeto licitado.

11.8.16 Descrição dos indicadores de níveis mínimos de serviço exigidos, incluindo suas respectivas metas:

11.8.16.1 Indicadores de Nível de Serviço de Nível I:

Sigla	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida
NS1	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	Total de chamadas telefônicas abandonadas / Total de chamadas telefônicas x 100%	%	<= 5
NS2	Tempo médio na fila de espera	Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas / Total de chamadas telefônicas	segundos	<= 30
NS3	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas x 100%	%	>= 90
NS4	Índice de ineficácia de resolução	Total de reaberturas de demandas em até 7 dias após a conclusão / Total de demandas concluídas x 100%	%	<= 1
NS5	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	Número de profissionais desligados sem justa causa na ilha nos últimos 3 meses / Total de profissionais na ilha nos últimos 3 meses	%	<= 17

11.8.16.2 Indicadores de Nível de Serviço de Nível II:

Sigla	Indicadores de Níveis de Serviço	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
NS6	Índice de demandas com prioridade 1 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade 1 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 1 x 100%	%	>= 95
NS7	Índice de demandas com prioridade 2 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade 2 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 2 x 100%	%	>= 95
NS8	Índice de demandas com prioridade 3 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade 3 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 3 x 100%	%	>= 95
NS9	Índice de demandas com prioridade 4 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade 4 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 4 x 100%	%	>= 95
NS10	Índice de demandas com prioridade 5 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade 5 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 5 x 100%	%	>= 95
NS11	Índice de	Total de reaberturas de	%	<= 1

	ineficácia de resolução	demandas em 7 dias após a conclusão / Total de demandas concluídas x 100%		
NS12	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	Número de profissionais desligados sem justa causa na ilha nos últimos 3 meses / Total de profissionais na ilha nos últimos 3 meses	%	<= 16

11.8.16.3 Indicadores de Nível de Serviço de Nível III:

Sigla	Indicadores de Níveis de Serviço	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
NS13	Índice de demandas com prioridade 1 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade 1 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 1 x 100%	%	>= 95
NS14	Índice de demandas com prioridade 2 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade 2 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 2 x 100%	%	>= 95
NS15	Índice de demandas com prioridade 3 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade 3 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 3 x 100%	%	>= 95
NS16	Índice de demandas com prioridade 4 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade 4 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 4 x 100%	%	>= 95
NS17	Índice de demandas com prioridade 5 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade 5 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 5 x 100%	%	>= 95
NS18	Índice de ineficácia de resolução	Total de reaberturas de demandas em 7 dias após a conclusão / Total de demandas concluídas x 100%	%	<= 1
NS19	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses / Total de profissionais nos últimos 3 meses	%	<= 16
NS20	Índice de disponibilidade dos sistemas de operação e/ou monitoração de infraestrutura de TI	(Tempo de disponibilidade dos sistemas + Tempo de indisponibilidade autorizado) / Tempo de disponibilidade esperado x 100%	%	>= 99,9
NS21	Índice de disponibilidade das instâncias de sistemas corporativos	(Tempo de disponibilidade dos sistemas + Tempo de indisponibilidade autorizado) / Tempo de disponibilidade esperado x 100%	%	>= 99
NS22	Índice de disponibilidade da infraestrutura dos sistemas/aplicativos críticos	(Tempo de disponibilidade dos sistemas + Tempo de indisponibilidade autorizado) / Tempo de disponibilidade esperado x 100%	%	>= 99,5
NS23	Índice de disponibilidade da infraestrutura de	(Tempo de disponibilidade dos sistemas + Tempo de indisponibilidade autorizado) /	%	>= 99,5

	sites/aplicações WEB publicados na Internet	Tempo de disponibilidade esperado x 100%		
NS24	Índice de projetos atendidos fora do prazo	Total de dias de atraso na execução dos projetos / Total de dias acordados para execução dos projetos x 100%	%	<= 10

11.8.16.4 Indicadores de Nível de Serviço de Serviços Especializados em Tecnologia da Informação:

Sigla	Indicadores de Níveis de Serviço	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
NS25	Índice de projetos atendidos fora do prazo	Total de dias de atraso na execução dos projetos / Total de dias acordados para execução dos projetos x 100%	%	<= 10

11.8.17 O cálculo dos indicadores de nível de serviço deverá levar em consideração o seguinte:

11.8.17.1 As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês;

11.8.17.2 Para fins de cálculo dos indicadores, as demandas serão computadas nos níveis em que forem encerradas;

11.8.17.3 A meta exigida representa o parâmetro de valor - exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) - que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores;

11.8.17.4 Os tempos serão contados a partir do 1º contato do cliente (recebimento da solicitação inicial), mesmo quando houver transferência da solicitação entre serviços. No caso da contagem em dias, a contagem é efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia;

11.8.17.5 O termo "Total de demandas recebidas" refere-se aos chamados recebidos em cada um dos serviços e passíveis de solução por esse serviço; e

11.8.17.6 A apuração dos índices de rotatividade de pessoal será sempre realizada com base nos dados acumulados do mês de referência do relatório gerencial e dos dois meses imediatamente anteriores.

11.8.17.7 Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados no mês anterior, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

11.8.17.8 A abrangência dos indicadores de disponibilidade e a sua forma de cálculo serão definidos pelo Ipea, e serão aplicados pela CONTRATADA nas ferramentas de monitoramento e de estatísticas de serviço.

11.8.17.9 A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Ultrapassado o limite de 30%, serão aplicadas as sanções dispostas no Termo de Referência.

11.8.17.10 Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo do indicador de serviço.

11.8.17.11 As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores.

11.8.17.12 No caso dos indicadores de atendimento, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato.

11.8.17.13 Para inclusão de novos serviços no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja "ALTO" ou "CRÍTICO", o Ipea concederá um prazo de 45 (quarenta e cinco) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

11.8.17.14 Caso sejam ativados novos sistemas ou implantadas novas áreas funcionais cuja classificação das atividades tenha urgência considerada "ALTA" ou "CRÍTICA", o Ipea concederá um prazo de 45 (quarenta e cinco) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

11.8.17.15 Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto nos indicadores de níveis mínimos de serviço exigidos, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos, e nos termos de serviço a serem observados pela CONTRATADA e penalizações aplicáveis, que estabelece valores de pontuação para os desvios do Termo de Serviço. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

11.8.18 Medição e pagamento mensal dos serviços prestados:

11.8.18.1 O modelo de pagamento adotado no contrato será um modelo híbrido, de pagamento de serviço por disponibilidade, condicionada ao alcance de metas de desempenho. Nesse modelo, o valor total dos serviços é estabelecido quando da contratação, com base na disponibilidade estimada de profissionais para atendimento às demandas, porém o valor mensal a ser faturado é calculado com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela CONTRATADA na prestação do serviço. Portanto, os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores.

11.8.18.2 Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem como o não atendimento da mesma meta em outro período.

11.8.18.3 O valor do pagamento será aquele condizente ao valor mensal integral, conforme definido no contrato, descontadas as glosas, consoante gradação prevista em tabelas em que para cada inadimplemento foram atribuídos pontos.

11.8.18.4 O Ipea realizará a avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados, utilizando-se os indicadores definidos nos itens da descrição dos indicadores de níveis mínimos de serviço exigidos, incluindo suas respectivas metas e Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e Penalizações Aplicáveis deste documento, e calculará a Nota Mensal de Avaliação – NMA, para cada item do contrato isoladamente, considerando a soma dos pontos perdidos de acordo com as tabelas de pontuação para glosas.

11.8.18.5 **NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO (NMA) = 100 – (Σ PONTOS PERDIDOS NA NMA):**

11.8.18.5.1 Os pontos perdidos constantes das tabelas de pontuação para glosas devem ser somados cumulativamente, mesmo que a pontuação se refira a um mesmo indicador.

11.8.18.5.2 Os pontos perdidos que excederem o valor de 100 (cem) serão descartados, não sendo considerados para a avaliação do período seguinte.

11.8.18.6 Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e Penalizações Aplicáveis

11.8.18.6.1 Tabela de pontuação para glosas referente aos Serviços de Nível I:

<b>Sigla</b>	<b>Termo de Serviço</b>	<b>Referência</b>	<b>Pontuação</b>
<b>TS1</b>	Permitir a presença de profissional sem crachá.	Por ocorrência	1
<b>TS2</b>	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	2
<b>TS3</b>	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	2
<b>TS4</b>	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	24
<b>TS5</b>	Manter profissionais sem formalização ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	1
<b>TS6</b>	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	2
<b>TS7</b>	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	12
<b>TS8</b>	Causar qualquer dano aos equipamentos da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	12
<b>TS9</b>	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	2
<b>TS10</b>	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	2

<b>TS11</b>	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.), salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
<b>TS12</b>	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização da unidade responsável, ou contrariando as políticas de segurança da CONTRATANTE.	Por ocorrência	7
<b>TS13</b>	Deixar de comunicar a CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	2
<b>TS14</b>	Deixar de executar as cópias de segurança (backups) dos elementos críticos da infraestrutura da CONTRATANTE, de acordo com as políticas estabelecidas.	Por ocorrência	2
<b>TS15</b>	Deixar de atualizar as políticas de backup, ou de incluir novos serviços críticos nas rotinas.	Por ocorrência	2
<b>TS16</b>	Deixar de cumprir ou de implementar as rotinas em conformidade com a Política de Segurança e o Plano de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência	2
<b>TS17</b>	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas da CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	5
<b>TS18</b>	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	2
<b>TS19</b>	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	1
<b>TS20</b>	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários conforme solicitado.	Por ocorrência	2
<b>TS21</b>	Deixar de documentar os incidentes e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	2
<b>TS22</b>	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos	Por ocorrência	2
<b>TS23</b>	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a Área de Gestão de Problemas.	Por ocorrência	2
<b>TS24</b>	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	1
<b>TS25</b>	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TIC.	Por ocorrência	1
<b>TS26</b>	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TIC, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	5
<b>TS27</b>	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	1
<b>TS28</b>	Deixar de realizar o controle e a programação de processo de mudança, e a avaliação de impacto, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	2
<b>TS29</b>	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	2
<b>TS30</b>	Deixar de participar, quando solicitado, de reunião	Por ocorrência	1

	com a equipe de gestão de TIC da CONTRATANTE.		
<b>TS31</b>	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas da CGTIC ou que não atenda às necessidades em período de 24 horas corridas a contar da notificação da CONTRATANTE.	Por dia para cada profissional	2
<b>TS32</b>	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	12
<b>TS33</b>	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC.	Por ocorrência	2
<b>TS34</b>	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	24
<b>TS35</b>	Deixar de cumprir quaisquer obrigações estabelecidas no edital, não previstas nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pela CGTIC.	Por ocorrência	12
<b>TS36</b>	Instalar qualquer software, programas, aplicativos, sistemas operacionais não licenciados (prática conhecida como pirataria de software) salvo softwares livres desde que tenha anuência da CONTRATANTE.	Por ocorrência	12

11.8.18.6.2 Tabela de pontuação para glosas referente aos Serviços de Nível II:

<b>Sigla</b>	<b>Termo de Serviço</b>	<b>Referência</b>	<b>Pontuação</b>
<b>TS37</b>	Permitir a presença de profissional sem crachá.	Por ocorrência	1
<b>TS38</b>	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	2
<b>TS39</b>	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	2
<b>TS40</b>	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	24
<b>TS41</b>	Manter profissionais sem formalização ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	1
<b>TS42</b>	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	2
<b>TS43</b>	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	12
<b>TS44</b>	Causar qualquer dano aos equipamentos da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	12
<b>TS45</b>	Recusar-se a executar serviço relacionado ao	Por ocorrência	2

	objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.		
<b>TS46</b>	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	2
<b>TS47</b>	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.), salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
<b>TS48</b>	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização da unidade responsável, ou contrariando as políticas de segurança da CONTRATANTE.	Por ocorrência	7
<b>TS49</b>	Deixar de comunicar a CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	2
<b>TS50</b>	Deixar de executar as cópias de segurança (backups) dos elementos críticos da infraestrutura da CONTRATANTE, de acordo com as políticas estabelecidas.	Por ocorrência	2
<b>TS51</b>	Deixar de atualizar as políticas de backup, ou de incluir novos serviços críticos nas rotinas.	Por ocorrência	2
<b>TS52</b>	Deixar de cumprir ou de implementar as rotinas em conformidade com a Política de Segurança e o Plano de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência	2
<b>TS53</b>	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas da CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	5
<b>TS54</b>	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	2
<b>TS55</b>	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	1
<b>TS56</b>	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários conforme solicitado.	Por ocorrência	2
<b>TS57</b>	Deixar de documentar os incidentes e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	2
<b>TS58</b>	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos	Por ocorrência	2
<b>TS59</b>	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a Área de Gestão de Problemas.	Por ocorrência	2

<b>TS60</b>	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	1
<b>TS61</b>	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TIC.	Por ocorrência	1
<b>TS62</b>	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TIC, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	5
<b>TS63</b>	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	1
<b>TS64</b>	Deixar de realizar o controle e a programação de processo de mudança, e a avaliação de impacto, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	2
<b>TS65</b>	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	2
<b>TS66</b>	Deixar de participar, quando solicitado, de reunião com a equipe de gestão de TIC da CONTRATANTE.	Por ocorrência	1
<b>TS67</b>	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas da CGTIC ou que não atenda às necessidades em período de 24 horas corridas a contar da notificação da CONTRATANTE.	Por dia para cada profissional	2
<b>TS68</b>	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	12
<b>TS69</b>	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC.	Por ocorrência	2
<b>TS70</b>	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	24
<b>TS71</b>	Deixar de cumprir quaisquer obrigações estabelecidas no edital, não previstas nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pela CGTIC.	Por ocorrência	12
<b>TS72</b>	Instalar qualquer software, programas, aplicativos, sistemas operacionais não licenciados (prática conhecida como pirataria de software) salvo softwares livres desde que tenha anuência da CONTRATANTE.	Por ocorrência	12

11.8.18.6.3 Tabela de pontuação para glosas referente aos Serviços de Nível III:

<b>Sigla</b>	<b>Termo de Serviço</b>	<b>Referência</b>	<b>Pontuação</b>
<b>TS73</b>	Permitir a presença de profissional sem crachá.	Por ocorrência	1
<b>TS74</b>	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	2

<b>TS75</b>	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	2
<b>TS76</b>	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	24
<b>TS77</b>	Manter profissionais sem formalização ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	1
<b>TS78</b>	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	2
<b>TS79</b>	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	12
<b>TS80</b>	Causar qualquer dano aos equipamentos da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	12
<b>TS81</b>	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	2
<b>TS82</b>	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	2
<b>TS83</b>	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.), salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
<b>TS84</b>	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização da unidade responsável, ou contrariando as políticas de segurança da CONTRATANTE.	Por ocorrência	7
<b>TS85</b>	Deixar de comunicar a CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	2
<b>TS86</b>	Deixar de executar as cópias de segurança (backups) dos elementos críticos da infraestrutura da CONTRATANTE, de acordo com as políticas estabelecidas.	Por ocorrência	2
<b>TS87</b>	Deixar de atualizar as políticas de backup, ou de incluir novos serviços críticos nas rotinas.	Por ocorrência	2
<b>TS88</b>	Deixar de cumprir ou de implementar as rotinas em conformidade com a Política de Segurança e o Plano de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência	2
<b>TS89</b>	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas da CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas	Por ocorrência	5

	necessárias.		
<b>TS90</b>	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	2
<b>TS91</b>	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	1
<b>TS92</b>	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários conforme solicitado.	Por ocorrência	2
<b>TS93</b>	Deixar de documentar os incidentes e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	2
<b>TS94</b>	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos	Por ocorrência	2
<b>TS95</b>	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a Área de Gestão de Problemas.	Por ocorrência	2
<b>TS96</b>	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	1
<b>TS97</b>	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TIC.	Por ocorrência	1
<b>TS98</b>	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TIC, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	5
<b>TS99</b>	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	1
<b>TS100</b>	Deixar de realizar o controle e a programação de processo de mudança, e a avaliação de impacto, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	2
<b>TS101</b>	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	2
<b>TS102</b>	Deixar de participar, quando solicitado, de reunião com a equipe de gestão de TIC da CONTRATANTE.	Por ocorrência	1
<b>TS103</b>	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas da CGTIC ou que não atenda às necessidades em período de 24 horas corridas a contar da notificação da CONTRATANTE.	Por dia para cada profissional	2
<b>TS104</b>	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	12
<b>TS105</b>	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de	Por ocorrência	2

	Serviço e Gerenciamento de TIC.		
<b>TS106</b>	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	24
<b>TS107</b>	Deixar de cumprir quaisquer obrigações estabelecidas no edital, não previstas nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pela CGTIC.	Por ocorrência	12
<b>TS108</b>	Instalar qualquer software, programas, aplicativos, sistemas operacionais não licenciados (prática conhecida como pirataria de software) salvo softwares livres desde que tenha anuência da CONTRATANTE.	Por ocorrência	12
<b>TS109</b>	Descumprimento de cronograma de backup	Por ocorrência	6
<b>TS110</b>	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação ou inobservância dos requisitos da política de backup	Por ocorrência	24
<b>TS111</b>	Reincidência de falhas de segurança	Por ocorrência	12
<b>TS112</b>	Deixar de registrar solicitação para necessidade de atualização de software sob sua administração no prazo de 15 (quinze) dias úteis contados da disponibilização pelo fabricante.	Por ocorrência	5
<b>TS113</b>	Documentação da rede de dados desatualizada.	Por ocorrência	6
<b>TS114</b>	Deixar de implementar scripts de monitoração nos prazos acordados.	Por ocorrência	6
<b>TS115</b>	Registro de incidente de indisponibilidade de serviços sendo monitorados por usuário sem o devido registro anterior do ticket por ferramenta de monitoração.	Por ocorrência	1
<b>TS116</b>	Deixar de cumprir o prazo para apresentação de proposta técnica.	Por ocorrência	6
<b>TS117</b>	Deixar de encaminhar relatório de status, conforme definido no plano de comunicação do projeto.	Por ocorrência	2
<b>TS118</b>	Deixar de atualizar o cronograma do projeto, com relação à linha de base aprovada pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	2

11.8.18.6.4 Tabela de pontuação para glosas aplicável exclusivamente aos Serviços Especializados em Tecnologia da Informação:

<b>Sigla</b>	<b>Termo de Serviço</b>	<b>Referência</b>	<b>Pontuação</b>
<b>TS119</b>	Deixar de atualizar o cronograma do projeto, com relação à linha de base aprovada pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	2

11.8.18.6.5 Não serão permitidas ocorrências para o TS34, TS70, TS106 e TS 110, da tabela acima, sem a abertura de processo administrativo para apuração de responsabilidade da CONTRATADA, além da aplicação da respectiva glosa.

11.8.18.7 Tabela de pontuação para glosas aplicável ao Serviço de I Nível:

<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>Referência</b>	<b>Pontos</b>
1	Não atingir o índice aceitável do indicador NS1	Por Ordem de Serviço	4
2	Não atingir o índice aceitável do indicador NS2	Por Ordem de Serviço	3
3	Não atingir o índice aceitável do indicador NS3	Por Ordem de Serviço	3
4	Não atingir o índice aceitável do indicador NS4	Por Ordem de Serviço	3
5	Não atingir o índice aceitável do indicador NS5	Por Ordem de Serviço	1

11.8.18.8 Tabela de pontuação para glosas aplicável ao Serviço de II Nível:

<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>Referência</b>	<b>Pontos</b>
1	Não atingir o índice aceitável do indicador NS6	Por Ordem de Serviço	7
2	Não atingir o índice aceitável do indicador NS7	Por Ordem de Serviço	4
3	Não atingir o índice aceitável do indicador NS8	Por Ordem de Serviço	3
4	Não atingir o índice aceitável do indicador NS9	Por Ordem de Serviço	2
5	Não atingir o índice aceitável do indicador NS10	Por Ordem de Serviço	1
6	Não atingir o índice aceitável do indicador NS11	Por Ordem de Serviço	2
7	Não atingir o índice aceitável do indicador NS12	Por Ordem de Serviço	2

11.8.18.9 Tabela de pontuação para glosas aplicável ao Serviço de III Nível:

<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>Referência</b>	<b>Pontos</b>
1	Não atingir o índice aceitável do indicador NS13	Por Ordem de Serviço	7
2	Não atingir o índice aceitável do indicador NS14	Por Ordem de Serviço	4
3	Não atingir o índice aceitável do indicador NS15	Por Ordem de Serviço	3
4	Não atingir o índice aceitável do indicador NS16	Por Ordem de Serviço	2
5	Não atingir o índice aceitável do indicador NS17	Por Ordem de Serviço	1
6	Não atingir o índice aceitável do indicador NS18	Por Ordem de Serviço	1
7	Não atingir o índice aceitável do indicador NS19	Por Ordem de Serviço	1
8	Não atingir o índice aceitável do indicador NS20	Por Ordem de Serviço	7
9	Não atingir o índice aceitável do indicador NS21	Por Ordem de Serviço	7
10	Não atingir o índice aceitável do indicador NS22	Por Ordem de Serviço	7
11	Não atingir o índice aceitável do indicador NS23	Por Ordem de Serviço	7
12	Não atingir o índice aceitável do indicador NS24	Por Ordem de Serviço	7

11.8.18.10 Tabela de pontuação para glosas aplicável aos Serviços Especializados em Tecnologia da Informação:

<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>Referência</b>	<b>Pontos</b>
1	Não atingir o índice aceitável do indicador NS25	Por Ordem de Serviço	7

11.8.18.11 Abatimentos de acordo com o NMA sobre o faturamento:

<b>NMA</b>	<b>Abatimentos</b>
<b>Maior ou igual a 97,5</b>	0%

<b>Maior ou igual a 95,0 e menor que 97,5</b>	0% e notificação à CONTRATADA
<b>Maior ou igual a 92,5 e menor que 95,0</b>	1%
<b>Maior ou igual a 90,0 e menor que 92,5</b>	2%
<b>Maior ou igual a 85,0 e menor que 90,0</b>	4%
<b>Maior ou igual a 80,0 e menor que 85,0</b>	6%
<b>Maior ou igual a 70,0 e menor que 80,0</b>	8%
<b>Maior ou igual a 60,0 e menor que 70,0</b>	10%
<b>Maior ou igual a 50,0 e menor que 60,0</b>	15%
<b>Maior ou igual a 40,0 e menor que 50,0</b>	20%
<b>Maior ou igual a 30,0 e menor que 40,0</b>	25%
<b>Maior ou igual a 0 e menor que 30,0</b>	30%

11.8.18.11.1 Caso a CONTRATADA apresente por 02 (duas) vezes consecutivas a NMA menor que 80,00 ocorrerá o abatimento de 5% na fatura mensal, cumulativamente ao abatimento previsto na tabela acima.

11.8.18.11.2 Caso a CONTRATADA apresente por 03 (três) vezes consecutivas a NMA menor que 80,00 será considerado inadimplemento GRAVE e aberto processo de apuração de responsabilidade para aplicação das sanções cabíveis, conforme consta das regras de sanção previstas, a cada ocorrência não cumulativa.

11.8.18.11.3 Após o início da execução dos serviços e cumprido o período inicial de 3 meses, a reincidência igual ou maior a 5 (cinco) pontos para qualquer um dos itens contratados constantes na tabela de TERMOS DE SERVIÇO, por (2) duas vezes a cada 4 (quatro) meses de execução contratual, ou ainda por (5) cinco vezes no período completo da sua vigência caracteriza-se como inexecução contratual, ensejando a sua rescisão, conforme consta das regras de sanção previstas.

11.8.19 Da qualidade dos serviços:

11.8.19.1 A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico. O usuário poderá responder às perguntas apresentadas diretamente na interface web, com envio on-line das respostas à base de dados da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards.

11.8.19.2 Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Usuário, entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito). As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e o Ipea poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

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

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

11.8.19.4 Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos de níveis de serviços e demais requisitos descritos no Termo de Referência exigidos para esta contratação.

11.8.19.5 Do valor total mensal dos serviços prestados, o Ipea descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA.

11.8.19.6 Serão pagos os serviços prestados, mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, decorrente de avaliação dos relatórios técnicos de cada área especializada, contendo os respectivos indicadores, e os documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados

mensalmente pela CONTRATADA.

11.8.19.7 Das características do sistema de requisições de serviço e gestão de TIC:

11.8.19.7.1 Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta de requisições de serviços e gestão de TIC, complementada ou não por outras ferramentas de gestão, atendendo os requisitos do TR segundo as especificações mínimas contidas no Detalhamento da Ferramenta de Requisições de Serviço e Gestão de TIC, e permitindo aderência ao ITIL.

11.8.19.7.2 Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá manter o licenciamento da ferramenta por mais 6 meses, permitindo a opção de aquisição de licenças.

11.8.19.8 O Ipea terá acesso total à ferramenta, de forma a realizar auditoria e aferir as informações registradas no mesmo.

11.8.19.9 A CONTRATADA poderá fazer uso do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC já implantado na CGTIC, devendo extrair dela os dados necessários para o cálculo dos SLAs.

11.8.19.10 O Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC atualmente utilizado pelo Ipea é o Sistema e-Pedidos, desenvolvido internamente.

11.8.20 Da ferramenta de suporte remoto:

11.8.20.1 Poderá ser utilizada pela CONTRATADA ferramenta de acesso remoto nativa do Windows para o suporte remoto aos usuários de estações de trabalho e notebooks corporativos ou outra solução, preferencialmente em Software Livre, devendo ser aceita pelo Ipea.

11.8.21 Das características das ferramentas de monitoramento do ambiente de TIC:

11.8.21.1 A CGTIC possui atualmente as ferramentas Nagios, Cacti, NTop e OCSNG implantadas para monitoramento dos serviços e ativos de TIC. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos ativos, tarefa de responsabilidade do nível III de prestação de serviços, por meio da ferramenta já implantada. Caso as ferramentas não sejam suficientes para o monitoramento, a CONTRATADA poderá sugerir a implantação de uma nova ferramenta que será avaliada pelo Ipea.

11.8.21.2 Os índices de disponibilidade de serviços relacionados no item Indicadores de Nível de Serviço de Nível III e seus subitens deverão ser calculados e extraídos diretamente das ferramentas de monitoramento. Os elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pelo Ipea.

11.8.21.3 As ferramentas deverão ser usadas para a construção de indicadores baseados no monitoramento de diferentes ativos ou serviços. A geração dos indicadores deverá possibilitar o seu acompanhamento durante o período de exercício mensal, para que o Ipea tenha condições de aferir os índices requeridos.

11.8.21.4 Cabe à CONTRATADA, implantar, modificar e customizar em um prazo máximo de 90 (noventa) dias, a(s) ferramenta(s) para atender todos os requisitos aqui expostos sem ônus. O não cumprimento do prazo poderá ensejar glosa de 1% sobre o valor da Fatura do mês corrente.

11.8.22 Da execução de relatório e dashboards:

11.8.22.1 O Ipea, ao seu critério, solicitará a disponibilização dos indicadores de nível de serviço em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pelo Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, pelas ferramentas de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada.

11.8.22.2 Além dos dashboards, a CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

- a) Relatório Geral Mensal de Faturamento e Níveis de Serviços.
- b) Relatório Mensal de Disponibilidade e Utilização dos Serviços.
- c) Relatórios relativos às tarefas e ordens de serviços agendadas (Plano Mensal de execução de Serviços).

11.8.22.3 Recomenda-se que os relatórios de Faturamento e Níveis de Serviços e o relatório de Disponibilidade e Utilização dos Serviços conttenham, no mínimo:

- a) Resumo mensal dos indicadores e metas de níveis de serviços alcançados ao longo do mês, por área de prestação de serviços.
- b) Período de apuração/faturamento.
- c) Estatísticas de disponibilidades e utilização dos serviços, para cada serviço definido pelo Ipea.
- d) Volumetria das requisições e incidentes divididos por áreas de serviço.
- e) Volumetria de incidentes e problemas não resolvidos, bem como de incidentes repetitivos – incidentes por problema conhecido.
- f) Tempo Médio Entre Falhas (MTBF) dos serviços críticos, definidos pelo Ipea.
- g) Análise crítica de requisições e incidentes reabertos.

h) Sugestões de melhorias administrativas e gerenciais para o próximo período.

11.8.22.4 Recomenda-se que os relatórios de Faturamento e Níveis de Serviços e o relatório de Disponibilidade e Utilização dos Serviços contenham, no mínimo:

- a) Informações sobre a execução dos serviços, apresentando gráficos, estatísticas e informações dos sistemas aplicativos e do ambiente computacional e de seus recursos.
- b) Índice de disponibilidade da solução de monitoramento da infraestrutura.
- c) Índice de disponibilidade dos servidores, sistemas e serviços monitorados.
- d) Índice de disponibilidade dos subsistemas de armazenamento de dados – Storage.
- e) Relatório de capacidade contendo utilização do hardware dos servidores e sistema de armazenamento de dados, com projeção de uso em período a ser definido pelo Ipea.
- f) Quantidade de alertas por ativo monitorado.
- g) Demais informações relevantes para as atividades demandadas nas ordens de serviços e chamados técnicos, como uso da banda de acesso internet, infecções por vírus, erros operacionais ou qualquer outra informação solicitada pelo Ipea.

11.8.22.5 A seu critério, o Ipea poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos Relatórios de Níveis de Serviço, através de auditoria nas ferramentas utilizadas, a ser conduzida pela equipe de gestão do contrato, sem que, para isso, haja ônus adicional para o Instituto.

11.8.22.6 A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados do Relatório de Níveis de Serviços, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

11.8.23 Da comprovação de atendimento aos requisitos para a prestação dos serviços

11.8.23.1 À CONTRATADA será dado o período igual ao do PAO — 90 dias — para apresentação ao Ipea das comprovações dos perfis dos colaboradores conforme constantes no item 11.7.5 do Termo de Referência, para todas as áreas de prestação de serviços. A não apresentação de todas as comprovações dos perfis profissionais dentro do prazo ensejará multa de 3% (três por cento) do valor global do contrato, até que seja regularizada a situação.

11.8.23.2 A comprovação do atendimento aos requisitos exigidos dos colaboradores da CONTRATADA alocados para o serviço deverá ser feita mediante diploma ou certificado, conforme o caso, Carteira de trabalho e Previdência Social, contrato de trabalho e currículo, antes da efetiva operação do colaborador no ambiente do Ipea, conferindo garantia de qualificação mínima para tais operações de prestação dos serviços. Será admitido no máximo 20% (vinte por cento) dos colaboradores sem certificação, ou até 30% (trinta por cento), nos casos em que não é possível fazer a prova de certificação na localidade em que o colaborador reside. Para estes casos, o colaborador sem certificação deve ter o dobro do tempo de experiência exigido.

11.8.23.3 Quando da adição de um novo colaborador da CONTRATADA para prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, esta deve apresentar com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, ofício com a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Termo de Referência. Caso a CONTRATADA não apresente as comprovações no prazo especificado ficará vetada a prestação do serviço, a qual o colaborador se apresentou para atender a demanda, não suspendendo os prazos de SLA.

11.8.23.4 O Ipea poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos especificados nesse documento.

11.8.23.5 A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

- a) Cópia autenticada de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos ou experiência exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma reconhecido pelo MEC.
- b) Declaração da empresa na qual o colaborador tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou Carteira de Trabalho.

11.8.23.6 Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do Ipea para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

11.8.24 Do período de transição operacional (PTO)

11.8.24.1 O período compreendido entre: a assinatura do contrato decorrente da nova contratação, e o início das atividades da CONTRATADA, é definido como Período de Transição Operacional (PTO).

11.8.24.2 Em outras palavras, o Período de Transição Operacional compreende o período de tempo decorrido da assinatura do contrato até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto a CGTIC, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio;

11.8.24.3 Durante o PTO, o acesso às instalações da CGTIC e demais locais de prestação de serviços será franqueado à licitante vencedora do certame, podendo esta visitar as dependências físicas e, junto à prestadora de

serviços, caso haja contrato ativo, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

11.8.24.4 A execução dos serviços de transição será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pelo Ipea, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao Ipea, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

11.8.24.5 O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade suavizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou sua interrupção.

11.8.24.6 Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 05 (cinco) dias antes do início da prestação dos serviços. O plano deverá contemplar não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados, como também os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados.

11.8.25 Dos direitos de propriedade

11.8.25.1 São de propriedade do Ipea, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 111 da Lei 8.666/93, com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.

11.8.25.2 Para garantir os direitos de propriedade intelectual cabe a CONTRATADA:

- a) Evitar documentos produzidos com logotipo da CONTRATADA;
- b) Evitar sistemas com logotipo ou referências à CONTRATADA;
- c) Proibir qualquer tipo de propaganda sem autorização prévia;
- d) Evitar citar os contratados em palestras/apresentações.

11.8.25.3 Da transferência de conhecimentos

11.8.25.3.1 A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei Federal nº 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o Ipea e/ou para outra empresa por este indicada todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

11.8.25.3.2 Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo Ipea, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos do Instituto ou outra por ele indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

11.8.25.3.3 A CGTIC do Ipea poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

11.8.25.3.4 Após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:

- a) A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos.
- b) A metodologia de trabalho.
- c) Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral.
- d) Os documentos e os artefatos a serem gerados.
- e) Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que o Ipea retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TIC.
- f) Carta de apresentação contendo os documentos comprobatórios (certificados oficiais) e contendo as informações quanto à habilitação e qualificação de todos os seus colaboradores alocados na execução de serviços no Ipea.

11.8.25.3.5 A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica do Ipea.

11.8.25.3.6 Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do Ipea.

11.8.25.3.7 O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. O PTC deverá fazer parte obrigatória do planejamento da CONTRATADA para o início das atividades dos serviços de suporte a infraestrutura e suporte aos usuários.

11.8.25.3.8 Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

## 11.8.26 Do plano de documentação

11.8.26.1 O Plano de Documentação é o documento que estabelece a organização da documentação e orienta os interessados sobre o que fazer, como fazer, quando fazer, e quem deve aprovar, mantendo um nível adequado de qualidade da documentação. Sua elaboração é da responsabilidade do Ipea. Deve ser atualizado pela CONTRATADA e periodicamente conferido pelo Instituto. As tabelas abaixo mostram o plano de documentação a ser seguido.

### 11.8.26.1.1 Entregas de documentos:

Nº	Atividade	Documento	Período	Aprovação
1	Assinatura do termo de compromisso	Termo de compromisso de manutenção de sigilo	Na reunião inicial	Gestor do contrato
2	Assinatura do termo de ciência	Termo de ciência	Na reunião inicial	Gestor do contrato
3	Atas de reuniões (elaboradas pela CONTRATADA com assinatura de todos participantes)	Atas de reuniões	Em toda reunião realizada	Gestor do contrato
4	Relação de produtos, ocorrências e documentação gerados no mês	Documentação mensal	Mensalmente	Gestor do contrato
5	Relação de produtos, ocorrências e documentação gerados na execução do contrato	Documentação final	No final do contrato	Gestor do contrato
6	Processo de mudanças	Formulário de requisição de mudança (a ser definido pela CONTRATANTE)	Em toda requisição de mudança	Gestor do contrato
7	Processo de resolução de incidentes	Documento de resolução de incidentes (a ser definido pela CONTRATANTE)	Na ocorrência de incidentes	Gestor do contrato

11.8.26.1.2 Os documentos acima mencionados são assessórios à boa execução do contrato e não eximem a CONTRATADA de prover toda a documentação que a legislação pertinente exige.

11.8.26.1.3 O Ipea se reserva no direito de pedir outros documentos que julgar necessário à execução do contrato.

## 11.9 De segurança da informação:

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

11.9.2 Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial atenção à Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 13 de junho de 2008, e suas normas complementares.

11.9.3 A CONTRATADA deverá credenciar junto ao Ipea seus colaboradores autorizados a operar presencialmente nos sítios do Instituto.

11.9.4 A CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, deverá observar a Política de Segurança da Informação do Ipea, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.

11.9.5 A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus colaboradores, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do Ipea.

11.9.6 É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência, remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, no entanto a mesma deverá comunicar ao Ipea com antecedência mínima de 07 (sete) dias para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do Instituto.

11.9.7 Todas as informações, documentos e especificações técnicas as quais a CONTRATADA (representantes, empregados e colaboradores) tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo esta zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido em razão dos serviços executados, de acordo com os termos constantes na Declaração de Compromisso de Manutenção de Sigilo.

11.9.8 Cada colaborador a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

11.9.9 Os requisitos de segurança da informação serão os definidos nas recomendações disponíveis em <http://dsic.planalto.gov.br/legislacao/dsic>, e também na Política de Segurança da Informação do Ipea.

11.9.10 A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo Ipea, ou contidos em quaisquer documentos e mídias aos quais venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

11.9.11 A CONTRATADA firmará por meio da Declaração de Compromisso de Manutenção de Sigilo o compromisso de manter total sigilo e preservar a segurança das informações, assim como obterá por meio do Termo de Ciência da Declaração de Sigilo a ciência de cada colaborador a serviço da CONTRATADA que irá prestar os serviços constantes nessa contratação.

11.9.12 Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional do Ipea não poderá ser utilizada para fins particulares.

#### 11.10 Demais requisitos aplicáveis:

11.10.1 A CONTRATADA deverá efetuar a transferência de conhecimento para o Ipea de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo Instituto para esse fim.

## 12 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

### 12.1 Obrigações gerais:

12.1.1 Nomear Gestor e Fiscais que serão responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização da execução do objeto contratual;

12.1.2 Encaminhar formalmente a demanda, por meio de Ordem de Fornecimento de Bens/serviços, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

12.1.3 Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA desde que esteja em conformidade com a proposta aceita;

12.1.4 Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

12.1.5 Efetuar o pagamento à CONTRATADA, no prazo e condições preestabelecidos neste Termo de Referência;

12.1.6 Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;

12.1.7 Exigir a produtividade e a capacidade mínima de fornecimento (níveis de serviço) da Solução de Tecnologia da Informação;

12.1.8 Assegurar 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 à Administração, justificando os casos em que isso não ocorrer;

12.1.9 Estabelecer normas e procedimentos de acesso às suas instalações para a execução de serviços;

12.1.10 Permitir o acesso às dependências do IPEA, dos técnicos da CONTRATADA, responsáveis pela execução dos serviços. Contudo, quando nas dependências do IPEA os técnicos ficarem sujeitos a todas as normas internas de segurança do IPEA, inclusive àqueles referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;

12.1.11 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da empresa CONTRATADA;

12.1.12 A CONTRATANTE obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências necessárias à execução do objeto e, inclusive, as obrigações gerenciais de sua responsabilidade, descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos.

12.1.13 Convocar os representantes da CONTRATADA para participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial e das reuniões de acompanhamento para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação, fornecendo previamente a pauta das reuniões;

12.1.14 Manter histórico do gerenciamento do contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução – conforme art. 34 da IN nº 04/2014.

12.1.15 Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos prepostos da CONTRATADA.

12.1.16 Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.

12.1.17 Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer intercorrências ou falhas verificadas no cumprimento do contrato.

12.1.18 Fornecer credenciais de acesso às suas dependências físicas para os profissionais da CONTRATADA, de acordo com as normas internas vigentes.

12.1.19 Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, a comprovação do atendimento a tais requisitos e adotando as medidas necessárias em caso de não atendimento.

12.1.20 Especificar e estabelecer normas e diretrizes para execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, bem como definir e homologar as atividades e rotinas estabelecidas.

12.1.21 Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE, podendo sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.

12.1.22 Notificar, por escrito, a empresa CONTRATADA da aplicação de eventuais sanções contratuais, garantindo-lhe o direito ao contraditório e à ampla defesa.

12.1.23 Comunicar à empresa CONTRATADA qualquer anormalidade ocorrida na execução o objeto deste Termo de Referência, diligenciando para que as irregularidades ou falhas apontadas sejam plenamente corrigidas.

12.1.24 Rejeitar, no todo ou em parte, os materiais e/ou serviços fornecidos em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e no Edital.

12.1.25 Proporcionar livre acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, e incluídos na relação de técnicos autorizados, às suas dependências e equipamentos, quando se fizer premente e necessário ao bom andamento e prestação do serviço, bem como colocar à disposição informações com relação à regulamentação e normas que disciplinam a segurança e o sigilo, respeitadas as disposições legais.

12.1.26 Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela empresa CONTRATADA com relação ao objeto da contratação, durante o prazo de vigência do contrato a ser firmado.

12.1.27 Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo, ainda, sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.

12.1.28 Exigir o imediato afastamento de qualquer colaborador ou preposto da empresa CONTRATADA que não preencha os requisitos exigidos pela CONTRATANTE, que embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.

12.1.29 Acompanhar e verificar as cobranças discriminadas em faturas emitidas pela CONTRATADA, bem como solicitar esclarecimentos e modificações pertinentes quando os valores cobrados não forem condizentes com os estipulados em contrato ou não refletirem os serviços prestados.

12.1.30 Comunicar imediatamente à CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto do Estudo Técnico, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente.

12.1.31 Levar ao conhecimento da CONTRATADA, por escrito, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto desta proposição, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

12.1.32 Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos pré-estabelecidos nas Ordens de Serviço, atestando as respectivas faturas.

12.1.33 Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

12.1.34 Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou, caso haja justificativa por parte da CONTRATADA para o não cumprimento das obrigações, avaliar e considerar justificativas apresentadas pela CONTRATADA.

12.1.35 Comunicar à CONTRATADA, quando houverem, as modificações no ambiente computacional da CONTRATANTE, e estipular prazos para e a prestação de serviços se adeque à nova infraestrutura.

12.2 Meio de encaminhamento formal da demanda:

12.2.1 Ordem de Serviço de acordo com os critérios estabelecidos neste documento.

### **13 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

13.1 Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto ao Ipea, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

13.2 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

13.3 Reparar quaisquer danos diretamente causados ao Ipea ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo Instituto;

13.4 Propiciar todos os meios e facilidades necessários à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pelo Ipea, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

- 13.5 Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 13.6 Manter durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;
- 13.7 Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do contrato;
- 13.8 Ceder à Administração os direitos de propriedade intelectual sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados;
- 13.9 Responder, ainda, por quaisquer danos causados diretamente aos equipamentos ou a outros bens de propriedade do Ipea, quando esses tenham sido ocasionados por seus funcionários durante o fornecimento e a prestação dos serviços;
- 13.10 Comunicar à CGTIC qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- 13.11 Assumir as despesas decorrentes do transporte, hospedagem e alimentação a ser executado em função do objeto do Contrato;
- 13.12 Respeitar o direito do Ipea de fiscalizar, sustar e/ou recusar os produtos que não estejam de acordo com as especificações constantes da Proposta da CONTRATADA;
- 13.13 Cumprir os níveis de serviços estabelecidos;
- 13.14 Entregar toda documentação necessária para a transferência de conhecimento;
- 13.15 Quando no ambiente do Ipea, manter os seus prestadores de serviços sujeitos às suas normas disciplinares, porém sem qualquer vínculo empregatício com o órgão;
- 13.16 Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências do Ipea;
- 13.17 Manter, ainda, os seus prestadores de serviços e prepostos identificados por crachá, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente qualquer um deles que seja considerado inconveniente à boa ordem e às normas disciplinares do Ipea;
- 13.18 A CONTRATADA obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas no instrumento contratual e as obrigações técnicas descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos.
- 13.19 Apoiar e submeter à aprovação do Ipea e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar os recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.
- 13.20 Subsidiar o Ipea 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.
- 13.21 Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas.
- 13.22 Avaliar e recomendar ao Ipea a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade.
- 13.23 Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma metódica e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do Ipea.
- 13.24 A CONTRATADA deverá se comprometer com a reavaliação ou revisão dos níveis de serviço, quando necessário, conforme descrito na descrição dos indicadores de níveis mínimos de serviço exigidos, incluindo suas respectivas metas e seus respectivos subitens.
- 13.25 Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no contrato e em seus anexos.
- 13.26 Participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial e das reuniões de acompanhamento para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação.
- 13.27 Alocar os colaboradores necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, segundo os perfis indicados.
- 13.28 Comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos profissionais alocados para prestação de serviços objeto deste contrato.
- 13.29 Responder, em relação aos colaboradores de seu quadro de pessoal, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços desta contratação, tais como salários, encargos trabalhistas, exames médicos, seguros, taxas, impostos, contribuições previdenciárias, indenizações, benefícios legais, hospedagem, transporte e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados – os quais não têm qualquer vínculo empregatício com o Ipea – e, ainda, quaisquer outras despesas relacionadas que porventura venham a ser criadas e exigidas pela legislação.
- 13.30 Detalhar e repassar para a CGTIC, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos.
- 13.31 Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus colaboradores alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do Ipea.

13.32 Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades do Ipea.

13.33 Manter, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato da contratação.

13.34 Receber inspeções e diligências do Ipea.

13.35 Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente ao Ipea ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

13.36 Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pelo Ipea, para execução dos serviços objeto deste Contrato.

13.37 Submeter à prévia aprovação do Ipea toda e qualquer alteração na prestação dos serviços.

13.38 Cumprir todas as obrigações previstas no Edital e nos seus respectivos anexos.

13.39 Sujeitar-se à fiscalização do Ipea, no tocante à prestação dos serviços, fazendo todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.

13.40 Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrerem na execução do objeto contratado.

13.41 Comunicar à equipe de gestão do contrato, por escrito, qualquer anormalidade que ponha em risco a execução dos serviços.

13.42 Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais ao Ipea ou a não prestação satisfatória dos serviços.

13.43 Assinar termo de ciência das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços ao Ipea.

13.44 Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do Ipea, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa.

13.45 Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TIC do Ipea sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando a política de gestão de identidades do Instituto.

13.46 Substituir imediatamente, a critério do Ipea, a qualquer tempo, e sem nenhum ônus adicional, qualquer profissional do seu corpo técnico cuja presença seja considerada indesejável ou inconveniente, em virtude de comportamento inadequado.

13.47 Assumir a responsabilidade por danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do objeto contratado, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo Ipea.

13.48 Designar profissional para atuar como Preposto, conforme art. 68 da Lei 8.666/93 e inciso IX, art. 2º da IN 04/2014, e designar o seu eventual substituto, para atuar nas questões relativas às prestações de serviços das equipes de atendimento de nível I, II e III, sendo responsável pelo relacionamento entre a CONTRATADA e o Ipea. O Preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, formais/legais, financeiros, técnicos e operacionais da execução do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato do Ipea, e também executando tarefas de supervisão das atividades e das equipes de prestação de serviços. O Preposto poderá ser contatado pelo Ipea a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao Contrato, bem como:

13.48.1 Participação das reuniões deliberativas para identificar sua responsabilidade nas ações previstas e garantir a efetivação dos cronogramas e atividades programadas ou contínuas;

13.48.2 Acompanhamento e garantia do cumprimento do Acordo de Nível de Serviços - ANS firmado entre a CONTRATANTE e o Ipea, primando pela excelência da prestação de serviços;

13.48.3 Gerenciamento das ações de planejamento, acompanhamento e controle da execução do contrato;

13.48.4 Atuação e resolução de questões adversas para o atendimento às solicitações do Ipea;

13.48.5 Gerenciamento dos recursos alocados à execução do contrato;

13.48.6 Apresentação de relatórios mensais, realização e participação de pontos de controle e avaliação das atividades envolvidas na prestação dos serviços;

13.48.7 Resolução das questões em situações adversas para o atendimento às solicitações do Ipea;

13.49 A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos funcionários da CONTRATADA escolhidos para atuar como prepostos, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço.

13.50 A CONTRATADA deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com os Prepostos e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra para o Ipea.

13.51 Apresentar, para cada profissional alocado para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatório, conforme previsto neste documento.

13.52 Capacitar a equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário,

considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pelo Ipea em seu ambiente computacional.

- 13.53 Promover a substituição de empregado que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado.
- 13.54 Comunicar ao Ipea, com antecedência mínima de 7 (sete) dias a substituição de colaborador responsável pela execução dos serviços de suporte à infraestrutura objeto deste contrato.
- 13.55 Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos na Ordem de Serviço e nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues.
- 13.56 Solicitar autorização prévia da CGTIC antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes, de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição.
- 13.57 Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação, obrigando-se também por arcar com todos os tributos, impostos e encargos, trabalhistas ou de outra natureza, incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação.
- 13.58 A política de remuneração dos colaboradores para prestação do serviço é de responsabilidade total da CONTRATADA, devendo ser obedecidos os preceitos legais.
- 13.59 Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços.
- 13.60 Todos os colaboradores que vierem a prestar serviço no Ipea devem estar com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.
- 13.61 Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo Ipea durante todo o período de vigência do contrato.
- 13.62 Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto.
- 13.63 Promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores do Ipea ou quem por ele for indicado, seja por decurso de sua vigência, suspensão ou rescisão.
- 13.64 Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica do Ipea, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado para esse fim.
- 13.65 Não utilizar os recursos disponibilizados pelo Ipea, diretamente ou por meio de seus colaboradores, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação.
- 13.66 Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que o Ipea julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços.
- 13.67 Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.
- 13.68 Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe do Ipea.
- 13.69 Do mesmo modo, deverão ser observados os procedimentos do Ipea, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.
- 13.70 Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.
- 13.71 A CONTRATADA não poderá eximir-se de culpa pelo não atendimento do serviço devido à ausência dos seus colaboradores.
- 13.72 Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, os comprovantes de regularidade da situação fiscal, conforme determina o inciso XIII do art. 55 da Lei nº 8.666/93.
- 13.73 Informar ao Ipea, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica prestadora dos serviços desta contratação.
- 13.74 Promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes ao Ipea, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA.
- 13.75 Promover os ajustes necessários após o recebimento de notificação de serviço prestado que não estejam produzindo os resultados esperados e que não correspondam aos critérios de confiança e qualidade.
- 13.76 Responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços.
- 13.77 Responsabilizar-se pelo comportamento de seus colaboradores quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho.
- 13.78 A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados por escrito ao Ipea.

13.79 Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do Ipea.

13.80 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.

13.81 Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do Ipea, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas em contrato.

13.82 A CONTRATADA não deverá transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato.

13.83 Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.

13.84 Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos colaboradores que alocar aos serviços, de acordo com sua respectiva capacitação, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela equipe de gestão do contrato.

13.85 Disponibilizar suas habilidades e capacidade técnicas ao Ipea para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado.

13.86 Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada.

13.87 Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos.

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

13.89 Permitir auditoria, pelo Ipea ou terceiro por ela designado, inclusive com a possibilidade dos atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos.

13.90 A CONTRATADA deverá permitir acesso aos dados registrados pela solução de gestão de serviços de TIC para monitoração e aferição dos atendimentos e dos acordos de nível de serviço pelo Ipea ou terceiro por ela designado.

13.91 A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.

13.92 A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer funcionário do Ipea para a execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º. Inciso III, da Lei nº 8.666/93, sob pena de imediata rescisão contratual.

13.93 A CONTRATADA deverá documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede do Ipea, assim como submeter à aprovação do Ipea os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura.

13.94 A CONTRATADA deverá ao final do contrato, entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, a equipe de Gestão do Contrato.

13.95 A CONTRATADA deverá arcar com as responsabilidades decorrentes do objeto deste contrato, nos termos do Código Civil, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, no que compatíveis, e da Lei 8.666/1993.

13.96 Manter os seus colaboradores adequadamente trajados para o ambiente de trabalho, com trajes em bom estado de conservação.

13.97 A CONTRATADA é vedada de contratação de familiar estendida a todos os servidores efetivos (ou não) do Ipea e não só aos agentes públicos ocupantes de cargo em comissão ou função de confiança.

## **14 MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

14.1 Fixação das rotinas de execução, com a definição de processos e procedimentos de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

14.1.1 A CONTRATADA deverá manter registro da solução ofertada e de todo o serviço de manutenção e garantia executado, que poderá ser solicitado a qualquer tempo pelo Ipea.

14.1.2 A CONTRATADA deverá manter registro de ocorrências.

14.1.3 Nível I - Serviço de Suporte Técnico de Primeiro Nível ao Usuário

14.1.3.1 O Serviço de Suporte Técnico de primeiro nível ao Usuário consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) aos usuários do Ipea, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou escalando-os para os níveis seguintes.

14.1.3.2 A atuação dos colaboradores do primeiro nível é relativa aos recursos computacionais corporativos.

14.1.3.3 O Serviço de Suporte Técnico de nível I será prestado ao Usuário na modalidade de atendimento à distância (tele atendimento), devendo ser realizado por profissionais qualificados e com perfil adequado para esta tarefa, utilizando sistema de gestão de requisições e base de conhecimentos informatizada que conterá as questões mais comuns e as respectivas respostas para a resolução de problemas ou falhas de sistemas e equipamentos. As

ações necessárias à execução dos serviços de suporte técnico de primeiro nível deverão ser executadas nas dependências da CONTRATADA na cidade de Brasília – DF, onde se localiza a sede do Ipea. Tal exigência visa a assegurar melhores níveis de qualidade dos serviços, facilitar a gestão do contrato e o processo de melhoria contínua dos serviços, reduzir custos relacionados a telecomunicações, bem como facilitar as ações de treinamento e capacitação da equipe técnica da CONTRATADA nos produtos e serviços do Instituto.

14.1.3.4 O serviço deverá estar disponível em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

14.1.3.5 Canais de Acesso:

a) Telefone 0800 a ser provido pela CONTRATADA.

b) Serviço de chatbot;

c) Atendimento pela Central de Atendimento deverá ser realizado por meio do registro da solicitação no Sistema de Service Desk, na plataforma web para gestão de chamados e acesso à base de conhecimentos, instalado pela CONTRATADA, o qual deverá efetuar o gerenciamento dos atendimentos.

14.1.3.6 Os registros das solicitações poderão ser realizados das seguintes formas:

a) Login do usuário de TIC ao sistema de abertura de atendimentos;

b) Chamadas telefônicas, devendo ser registrado todos os atendimentos.

14.1.3.7 A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter toda a infraestrutura, tais como instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, sistema de telefonia com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação, link de dados dedicado, telecomunicações, rede local necessária à execução dos Serviços da Central de Atendimento de primeiro nível.

14.1.3.8 O atendimento aos requisitos de infraestrutura para o serviço de telessuporte deverá ser comprovado quando do início da prestação dos serviços, em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, mediante visita técnica a ser realizada por servidores indicados pelo Ipea.

14.1.3.9 A CONTRATADA deverá entregar mensalmente, ou sempre que solicitada, o relatório de Ordem de Serviço dos atendimentos, devendo registrar os chamados na ferramenta de requisição de serviço.

14.1.3.10 Todas as solicitações de abertura de chamados, recebidos pela Central de Serviço deverão ser registradas no Sistema de Requisição de Serviço, através do atendente responsável para cômputo do Tempo de Início de Tratamento do Chamado (TIT).

14.1.3.11 Os registros dos atendimentos deverão estar disponíveis, devendo ser armazenados em uma unidade de disco segura de alta disponibilidade para fins de auditoria.

14.1.3.12 A Central de Serviços de primeiro nível é o principal canal de atendimento e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, resolver problemas, analisar falhas e incidentes e solucionar dúvidas e solicitações dos usuários.

14.1.3.13 Os chamados atendidos pelo serviço de suporte de primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.

14.1.3.14 Caso a demanda não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, o atendimento deverá necessariamente escalar o chamado para o atendimento presencial de segundo nível, ou, caso o incidente reportado esteja relacionado com problemas ou indisponibilidade de serviços ou sistemas de uso coletivo, para a área suporte de terceiro nível.

14.1.3.15 O escalamento do chamado deverá ser registrado no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC. Os prazos totais para atendimento não deverão exceder os determinados nos acordos de nível de serviço.

14.1.3.16 A área de atendimento deverá manter atualizada a base de conhecimento.

14.1.3.17 Os chamados serão classificados no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, ferramenta de requisição de serviço, de acordo com os requisitos de impacto e urgência.

14.1.3.18 O impacto de cada incidente deverá seguir a classificação definida pela CGTIC - Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicações do Ipea, bem como a urgência associada à criticidade do sistema ou da área afetada. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridade de atendimento de cada chamado escalado.

14.1.3.19 A CONTRATADA deverá:

14.1.3.19.1 Prestar o primeiro atendimento aos usuários de recursos e soluções de TIC que acessam a Central de Serviços.

14.1.3.19.2 Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas.

14.1.3.19.3 Entregar os serviços de competência do primeiro nível, previstos no Catálogo de Serviços

14.1.3.19.4 Escalar as demandas para o segundo nível, nos casos em que o provimento da solução para as mesmas ultrapasse a competência ou os meios do primeiro nível, ou para o terceiro nível, nos casos em que os incidentes reportados sejam relativos a problemas ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos onde exista um script pré-definido de atendimento determinando tal procedimento.

- 14.1.3.19.5 Atualizar os scripts de atendimento em função das alterações homologadas pela CGTIC.
- 14.1.3.19.6 Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente pela CGTIC, ou serão enviados pela área gestora do sistema por meio de inserção de novos procedimentos.
- 14.1.3.19.7 Acompanhar as demandas encaminhadas para o segundo e terceiro níveis, monitorando sua execução e reportando situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (followup).
- 14.1.3.19.8 Identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento e atendimento.
- 14.1.3.19.9 Esclarecer dúvidas e orientação quanto ao uso de aplicativos e sistemas corporativos de informações utilizados pelo Ipea.
- 14.1.3.19.10 Analisar e informar sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento.
- 14.1.3.19.11 Apoiar os usuários na utilização de navegadores de internet, gerenciadores de e-mail e demais softwares de uso geral.
- 14.1.3.19.12 Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.
- 14.1.3.19.13 Orientar os usuários para uso das estações de trabalho, buscando a resolução dos incidentes.
- 14.1.3.19.14 Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos.
- 14.1.3.19.15 Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.
- 14.1.3.19.16 Esclarecer dúvidas e fornecer orientação sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática de propriedade do Ipea.
- 14.1.3.19.17 Realizar acompanhamento de pós-atendimento junto aos usuários de soluções de TIC, visando averiguar o nível de satisfação com os serviços prestados pela Central de Serviços.
- 14.1.3.19.18 Apoiar a elaboração de relatório gerencial de serviços para aferir o índice de satisfação dos usuários, com periodicidade no mínimo mensal.
- 14.1.3.19.19 Realizar monitoramento, abertura e acompanhamento de chamados técnicos de equipamentos e serviços de propriedade do Ipea e seus respectivos fornecedores. Ainda, realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo Instituto.
- 14.1.3.19.20 Agendar e acompanhar as Ordens de Serviço abertas para realização de videoconferência, incluindo instalação de notebook e projetor multimídia para reuniões.
- 14.1.3.19.21 Realizar a supervisão e o controle dos chamados abertos e da correspondente execução para os níveis I, II e III de modo que o atendimento **seja concluído dentro dos prazos estabelecidos nos acordos de níveis de serviço.**

#### 14.1.4 Nível II - Serviço de Suporte Técnico de Segundo Nível ao Usuário

14.1.4.1 O Serviço de Suporte Técnico de segundo nível ao Usuário consiste no atendimento remoto (por meio da rede interna do Ipea) e presencial, na sede e na Unidade do Ipea no Rio de Janeiro, aos usuários dos sistemas para solução dos atendimentos escalados pelo Serviço de Suporte Técnico de primeiro nível.

14.1.4.2 O atendimento presencial compreende a análise, ativação, desativação, cancelamento, bloqueio, desbloqueio, transferência, instrução de uso, configurações, entrega, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede local e seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia móvel e fixa voz sobre IP (VoIP), videoconferência e dispositivos móveis), assim como a instalação, configuração e distribuição e ou redistribuição de equipamentos (novos ou usados) tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais e demais serviços necessários ao bom funcionamento de TIC.

14.1.4.3 O serviço deverá estar disponível em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

14.1.4.4 Canais de Acesso:

- a) Telefone 0800 a ser provido pela CONTRATADA;
- b) Serviço de chatbot;
- c) Sistema de Service Desk, nas plataformas web e de mobilidade (IOS e Android), a ser provido pela CONTRATADA para gestão de chamados;
- d) Acesso à base de conhecimento;
- e) Chamados abertos por ferramentas de gerência e por meio de integração com outros sistemas, instalados na rede do Ipea, a serem providos pelo Instituto.

14.1.4.5 Os serviços de suporte técnico de segundo nível serão prestados a partir do escalamento do chamado pela equipe de primeiro nível. A partir dos dados registrados no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, os colaboradores se deslocarão ao local do incidente.

14.1.4.6 Os chamados previamente classificados pelo atendimento de primeiro nível e escalados para o atendimento presencial de segundo nível serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, definidos em função do impacto e da urgência da solicitação. Usuários definidos como prioritários terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.

14.1.4.7 A CONTRATADA não poderá eximir-se de executar qualquer serviço com alegação da falta de ferramentas ou materiais que sejam de sua responsabilidade.

14.1.4.8 Os chamados encaminhados ao serviço de suporte local deverão ser resolvidos pelos técnicos de campo com base em informações disponíveis em diversas fontes (ex.: registros de chamados, base de conhecimento, normas, manuais, Internet) e informações obtidas em contatos diretos com os usuários.

14.1.4.9 Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de suporte local, o chamado deverá ser encaminhado a grupos ou unidades que tenham condições de solucionar o problema, de acordo com procedimentos e definições de responsabilidade providos pelo Ipea. A CONTRATADA é responsável pelo acompanhamento do chamado e documentação da solução, bem como pela atualização dos registros correspondentes no sistema de Service Desk.

14.1.4.10 Todo atendimento realizado pela equipe de suporte local que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte deverá ser tratado e documentado para fins de atualização da base de conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica do Ipea poderá ser acionada para prover informações complementares necessárias à atualização da base de conhecimento.

14.1.4.11 A CONTRATADA deverá:

14.1.4.13.1 Executar todos os atendimentos técnicos locais aos usuários de TIC, envolvendo hardware e software, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede local e seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia móvel e fixa voz sobre IP (VoIP), videoconferência e dispositivos móveis).

14.1.4.13.2 Atender aos chamados inseridos em sua fila de atendimento.

14.1.4.13.3 Executar a instalação, configuração, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança das estações de trabalho.

14.1.4.13.4 Executar serviços de manutenção preventiva de hardware e software, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede local e seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia móvel e fixa voz sobre IP (VoIP), videoconferência e dispositivos móveis).

14.1.4.13.5 Executar serviços de higienização de hardware, tais como fontes de alimentação de equipamentos, devendo contar com todas as ferramentas necessárias para a execução destas atividades.

14.1.4.13.6 Identificar e solucionar problemas relativos à utilização de softwares e hardwares, tais como: Configuração e formatar microcomputadores e notebooks; configurar e substituir impressoras, scanners, e demais periféricos para o perfeito funcionamento dos equipamentos; esclarecer dúvidas acerca do manuseio de equipamentos de informática; esclarecer dúvidas sobre aplicativos; remanejar, monitorar e acompanhar o registro na base de Inventário dos bens de informática do Ipea; realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura de rede local existente.

14.1.4.13.7 Instalar e configurar softwares, hardwares e periféricos utilizados nas estações de trabalho e telefonia móvel e fixa voz sobre IP (VoIP) do Ipea.

14.1.4.13.8 Mediante acompanhamento do setor de patrimônio do Ipea, movimentar, instalar, remanejar e remover equipamentos de informática como hardware, softwares e telefonia móvel e fixa voz sobre IP (VoIP) do Ipea, assim como atuar na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos (adquiridos/novos ou usados).

14.1.4.13.9 Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (hardware, software e telefonia móvel e fixa voz sobre IP (VoIP) do Ipea), revisando-o sempre que solicitado pela CGTIC.

14.1.4.13.10 Encerrar as requisições de serviço atendidas após o atesto do usuário, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados; se for o caso, emitir relatórios quando solicitado.

14.1.4.13.11 Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência nas unidades do Ipea, incluindo testes de conexão, agendamento e suporte presencial aos usuários da videoconferência e instalar e recolher equipamentos (notebook e projetor multimídia) para reuniões sempre que solicitado.

14.1.4.13.12 Orientar os usuários quanto à correta utilização dos equipamentos de TIC e recursos da rede corporativa do Ipea, envolvendo hardware e software.

14.1.4.13.13 Apoiar na recepção, montagem e teste de software, hardware e telefonia móvel e fixa voz sobre IP (VoIP) adquiridos ou desenvolvidos pelo Ipea.

14.1.4.13.14 Reportar as ocorrências do suporte de segundo nível, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos e telefonia móvel e fixa voz sobre IP (VoIP).

14.1.4.13.15 Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente.

14.1.4.13.16 Acionar e acompanhar os fornecedores de suporte e assistência técnica, quando necessário (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos ou serviços de informática).

14.1.4.13.17 Escalar o chamado para o Terceiro Nível, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local, e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TIC.

14.1.4.13.18 Alimentar a base de conhecimento com as soluções dos chamados que puderem ser adotadas pela

equipe de primeiro nível nos atendimentos seguintes.

14.1.4.13.19 Realizar intervenções na infraestrutura física da rede de dados local (LAN), tais como atividades de cabeamento e instalação de pontos de acesso, devendo contar com todas as ferramentas (Ex. Alicates de Crimpar e alicate de Inserção Punchdown RJ 45 Fêmea), necessárias para a execução destas atividades.

14.1.4.13.20 Gerar imagens de desktops e notebooks para instalação e recuperação rápida do sistema operacional, restaurá-las quando da instalação de novos equipamentos.

14.1.4.13.21 Realizar o backup nos casos que o equipamento (computador, notebook, telefones moveis) necessite de formatação.

14.1.4.13.22 Realizar atendimento diferenciado e especializado de segundo nível aos grupos de usuários internos definidos pela CGTIC (usuários definidos como prioritários), e também das chamadas, incidentes e problemas de alta complexidade (Atendimento Especial), de acordo com os requisitos definidos de impacto e urgência.

14.1.4.13.23 Instalar software e aplicativos nos aparelhos de telefonia quando solicitado e devidamente autorizado pela CGTIC;

14.1.4.13.24 Inspeccionar a central de comutação telefônica;

14.1.4.13.25 Prover manutenção corretiva e preventiva em redes de telefonia internas das áreas no âmbito do Ipea;

14.1.4.13.26 Prover instalação de pontos lógicos de telecomunicação (ramal, linha direta, aparelhos digitais) e configuração de aparelhos;

14.1.4.13.27 Prover instalação de condutores lógicos; Instalação de LP's; Instalação e manutenção de interface; Instalação de "entroncamento digital";

14.1.4.13.28 Prover interligação "jumper" dos ramais digitais para rede interna "cabeamento vertical e horizontal e crimpagem de Patch panel e voice panel cat. 5 ou superior e cabeamento;

14.1.4.13.29 Realizar demais atividades de suporte presencial a serem definidas pelo Ipea.

14.1.5 Nível III - Serviço de Suporte Técnico de Terceiro Nível ao Usuário

14.1.5.1 Os serviços de suporte de ambiente em terceiro nível consiste na análise proativa da infraestrutura do ambiente tecnológico do Ipea para que os erros detectados que não puderam ser resolvidos no primeiro nível e no segundo nível de atendimento, recebidos pelos canais de interação disponibilizados pela Central de Suporte e Serviços, sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.

14.1.5.2 A CONTRATADA deverá prover a instalação, configuração e distribuição e ou redistribuição de equipamentos (novos ou usados) tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais e demais serviços necessários ao bom funcionamento de TIC.

14.1.5.3 Os serviços de suporte de terceiro nível serão agrupados nas seguintes categorias: Suporte à Operação, Suporte a Redes, Suporte Linux e Segurança, Suporte a Windows e Aplicações, Suporte a Mensageria e Colaboração, Suporte a Virtualização e Armazenamento e Suporte a Bancos de Dados.

14.1.5.4 Canais de Acesso:

- a) Telefone 0800 a ser provido pela CONTRATADA;
- b) Serviço de chatbot;
- c) Sistema de Service Desk, nas plataformas web e de mobilidade (IOS e Android), a ser provido pela CONTRATADA para gestão de chamados;
- d) Acesso à base de conhecimento;
- e) Chamados abertos por ferramentas de gerência e por meio de integração com outros sistemas, instalados na rede do Ipea, a serem providos pelo Instituto.

14.1.5.5 Os chamados previamente classificados pelo atendimento de primeiro nível e escalados para o atendimento de terceiro nível serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, definidos em função do impacto e da urgência da solicitação. Usuários definidos como prioritários terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.

14.1.5.6 Suporte à operação:

14.1.5.7.1 É o serviço responsável pelas atividades de supervisão operacional do Datacenter do Ipea, incluindo monitoração de itens de configuração em estrutura de NOC (Network Operation Center).

14.1.5.7.2 Disponibilidade do serviço: O serviço de operação das ferramentas de monitoração deverá estar disponível 7 dias por semana, incluindo feriados, 24 horas por dia enquanto que a atuação da equipe se dará em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

14.1.5.7.3 A CONTRATADA deverá:

14.1.5.7.3.1 Administrar e manter a monitoração de ativos e serviços de TI, sistemas operacionais Windows, GNU/Linux, serviços de infraestrutura de rede (AD, DHCP, DNS, NTP), sistemas de negócios críticos, portais web e banco de dados utilizando a ferramenta Zabbix ou qualquer outra ferramenta adotada;

14.1.5.7.3.2 Manter a documentação dos desenhos dos ativos monitorados atualizada e completa;

14.1.5.7.3.3 Operar o NOC em função dos alertas e sinalização gerados, reagindo para a normalização dos

serviços;

14.1.5.7.3.4 Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias na monitoração.

14.1.5.8 Suporte a Redes:

14.1.5.8.1 É o serviço responsável pela gestão dos sistemas de virtualização, clusterização, sistema operacional, roteadores de rede e serviços de rede.

14.1.5.8.2 Disponibilidade do serviço: Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

14.1.5.8.3 A CONTRATADA deverá:

14.1.5.8.3.1 Implantar, configurar, manter e assessorar tecnicamente os sistemas de virtualização e clusterização;

14.1.5.8.3.2 Administrar, sustentar, implementar e manter máquinas, redes e armazenamento virtuais e clusterizados;

14.1.5.8.3.3 Implantar e administrar serviços de rede e infraestrutura (DHCP, DNS, NAC, NTP, CDP, IP, TCP/UDP, VLAN, BGP, RIP, OSPF e correlatos);

14.1.5.8.3.4 Implantar e administrar serviços de redes LAN/WAN;

14.1.5.8.3.5 Configurar e manter switches, roteadores e Access Points (APs);

14.1.5.8.3.6 Configurar e manter proxy;

14.1.5.8.3.7 Administrar, configurar e manter serviços de comunicação VoIP.

14.1.5.9 Suporte ao ambiente Linux e Segurança:

14.1.5.9.1 É o serviço responsável pelas plataformas de sistemas operacionais e ambientes Linux e open source; também responsável pelas atividades de implantação, configuração, manutenção, e assessoria técnica de Segurança de Rede tais como: firewall, VPN, antivírus, anti-spam, certificação digital, e também, as atividades relacionadas à cópia de segurança (backup) de arquivos;

14.1.5.9.2 Disponibilidade do serviço: Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

14.1.5.9.3 A CONTRATADA deverá:

14.1.5.9.3.1 Administrar, sustentar, implementar e manter os serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistemas operacionais GNU/Linux e plataformas livres;

14.1.5.9.3.2 Administrar, sustentar, implementar e manter os serviços de diretório em plataforma livres como OpenLDAP;

14.1.5.9.3.3 Administrar, sustentar e manter os sistemas suportados pelas plataformas de Web Service e seus servidores de aplicações, suportados pelos produtos Apache ou Tomcat em plataformas livres;

14.1.5.9.3.4 Executar procedimentos de hardening de sistemas operacionais GNU/Linux.

14.1.5.9.3.5 Executar atividades de segurança de redes ligadas a firewalls, roteadores, IPS, IDS, switches, NAC – Network Access Control, VPN – Virtual Private Network (cliente-to-site e site-to-site);

14.1.5.9.3.6 Executar procedimentos de hardening de sistemas operacionais Microsoft Windows Server – versão 2008 R2 e superior;

14.1.5.9.3.7 Implantar, configurar e administrar suítes de antivírus.

14.1.5.10 Suporte ao Ambiente Windows e Aplicações:

14.1.5.10.1 É o serviço responsável pelas plataformas de sistemas operacionais e serviço Microsoft como serviços de diretório, serviços de arquivos, serviços de colaboração, serviços de correio e gestão de ambientes do processo de desenvolvimento.

14.1.5.10.2 Disponibilidade do serviço: Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

14.1.5.10.3 A CONTRATADA deverá:

14.1.5.10.3.1 Administrar, sustentar, implementar e manter serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistemas operacionais Microsoft Windows – versões 2003, 2003 R2, 2008, 2008 R2, 2012, 2012 R2 e superiores;

14.1.5.10.3.2 Administrar, sustentar, implementar e manter os serviços de diretório Microsoft como Microsoft Active Directory;

14.1.5.10.3.3 Administrar serviços de armazenamento de arquivos corporativos;

14.1.5.10.3.4 Fazer levantamento, analisar, codificar, documentar, implementar, implantar e manter sistemas de informação e rotinas operacionais relacionadas a ambientes de desenvolvimento, homologação e produção de sistemas corporativos, incluindo a execução de procedimentos operacionais necessários a manutenção de sistemas suportados pelas plataformas de Web Service e seus servidores de aplicações, suportados pelos produtos Apache ou Tomcat e IIS.

14.1.5.11 Suporte ao Ambiente de Mensageria e Colaboração

14.1.5.11.1 Disponibilidade do serviço: Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

14.1.5.11.2 A CONTRATADA deverá:

14.1.5.11.2.1 Administrar, sustentar, implementar e manter ambientes de mensageria suportados pela plataforma

de correio eletrônico MS Exchange;

14.1.5.11.2.2 Administrar, sustentar, implementar e manter ambientes de colaboração e suas plataformas;

14.1.5.12 Suporte a Virtualização e Armazenamento:

14.1.5.12.1 É o serviço responsável pelas atividades de implantação, configuração e manutenção dos ambientes de virtualização, storage e as atividades relacionadas à cópia de segurança (backup) de arquivos.

14.1.5.12.2 Disponibilidade do serviço: Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

14.1.5.12.3 A CONTRATADA deverá:

14.1.5.12.3.1 Sustentar, administrar e dar suporte a áreas de armazenamento de rede (SAN/NAS) em storage, soluções de switch SAN/NAS, incluindo sua integração com todas as plataformas de sistemas operacionais disponíveis;

14.1.5.12.3.2 Sustentar, administrar e dar suporte à estrutura de backup/restore de dados;

14.1.5.12.3.3 Implementar políticas de backup e restauração de dados;

14.1.5.12.3.4 Executar procedimento de testes de restore;

14.1.5.12.3.5 Administrar e operar robôs de backup;

14.1.5.12.3.6 Realizar a organização de catálogo de mídias de backup.

14.1.5.13 Suporte a Bancos de Dados:

14.1.5.13.1 É o serviço responsável pelas atividades de instalação, configuração e administração de bancos de dados.

14.1.5.13.2 Disponibilidade do serviço: Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

14.1.5.13.3 A CONTRATADA deverá:

14.1.5.13.3.1 Instalar software gerenciador de banco de dados.

14.1.5.13.3.2 Planejar e implementar banco de dados.

14.1.5.13.3.3 Planejar e verificar a realização de backups de banco de dados e respectiva recuperação em caso de falhas.

14.1.5.13.3.4 Gerenciar usuários de banco de dados.

14.1.5.13.3.5 Monitorar e ajustar o desempenho de banco de dados.

14.1.6 Serviços Especializados em Tecnologia da Informação

14.1.6.1 Definidos em função das características das atividades a serem desempenhadas e do perfil profissional dos executores das atividades.

14.1.6.2 Serão considerados serviços especializados em tecnologia da informação as tarefas pontuais e que não se configurem como contínuas ou rotineiras, demandando um planejamento de projeto.

14.1.6.3 Para a realização dos serviços previstos neste item estima-se o consumo de até 3.000 (três mil) USTs (Unidades de Serviço Técnico) anuais, conforme tabela abaixo.

Serviços Especializados para Projetos Estratégicos PDTI 2016-2017					
Projeto Estratégico a ser suportado	Área de Especialidade	Atuação	Esforço Anual (meses)	Esforço por Mês (horas)	Total (UST)
4.1.2 Integração do Conhecimento	Redes	Implantação de novos serviços	1	40	40
	Infraestrutura de Datacenters	Suporte à integração de soluções	12	8	96
4.1.3 Ipea Móvel	Redes	Implantação de novos serviços	3	32	96
4.1.5 Reorganização da TIC no Ipea	Infraestrutura de Datacenters	Suporte à avaliação do ambiente tecnológico	1	40	40
	Infraestrutura de Datacenters	Prospecção de tecnologia	3	32	96
	Mapeamento / Revisão de Processos e Consultoria ITIL	Suporte à implementação de gestão de TI	5	96	480
	Infraestrutura de Datacenters	Suporte à integração de soluções	4	64	256
4.1.6 Modernização da infraestrutura de TIC e integração dos sistemas de comunicação de dados, voz e imagem	Redes	Implantação de alta disponibilidade	2	80	160
	Segurança da Informação	Suporte à melhoria de segurança	2	80	160
	Infraestrutura de Datacenters	Suporte à integração de soluções	2	80	160
	Redes	Implantação de novos serviços	3	32	96
	Infraestrutura de Datacenters	Prospecção de tecnologia	1	32	32
	Canal de Atendimento	Implantação de Chatbot	5	160	800
4.1.7 Tecnologia em	Redes	Implantação de novos serviços	1	40	40

pesquisa	redes	implantação de novos serviços	1	32	32
4.1.8 Processo Eletrônico Nacional	Redes	Implantação de novos serviços	8	32	256
<b>TOTAL GERAL INCLUINDO MARGEM DE 10%</b>					<b>3.000</b>

14.1.6.4 Os quantitativos definidos para cada item na tabela acima poderão ser remanejados entre as especialidades descritas, desde que previamente justificado pela CONTRATADA e aceito pelo Ipea.

14.1.6.5 A menor unidade faturável de uma UST equivale a uma hora de serviço técnico especializado (HST).

14.1.6.6 É essencial destacar que não há a obrigatoriedade de consumo de USTs. Este item só será executado no atendimento dos casos não previstos no escopo das atividades dos requisitos de negócios dos serviços dos Níveis II e III em atendimento conforme descrito no quadro acima.

14.1.6.7 Na execução dos serviços recomenda-se aplicação das melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL e COBIT, em suas versões atualizadas.

14.1.6.8 Execução mediante ordens de serviço (OS), limitadas ao quantitativo máximo de UST (Unidade de Serviço Técnico) estimado, sem garantia de consumo mínimo mensal.

14.1.6.9 A prestação dos serviços especializados em tecnologia da informação é composta por serviços técnicos de mapeamento/revisão processos e consultoria ITIL, consultoria especializada em gerenciamento de projetos, infraestrutura de datacenters, redes e segurança da informação a ser prestados por especialistas nos casos em que o Ipea proponha novas soluções ou serviços. Em função da demanda, serão alocadas as especialidades necessárias para o adequado atendimento.

14.1.6.10 As ações necessárias à execução dos serviços de consultoria especializada serão realizadas nas dependências da CONTRATADA, bem como poderão ser realizadas nas dependências do Ipea, desde que o local seja acordado entre as partes em cada ordem de serviço solicitada.

14.1.6.11 A disponibilidade do serviço será em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

14.1.6.12 As principais atividades a serem executadas (a lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais serviços a serem executados) estão abaixo:

14.1.6.13 Especialidade de Mapeamento / Revisão de Processos e Consultoria ITIL:

14.1.6.13.1 Realizar análise, desenho e redesenho, documentação e melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI, baseado na biblioteca ITIL atrelados à entrega de produtos, aferidos com base em Acordos de Nível de Serviço (ANS), conforme especificações, padrões técnicos de desempenho e de qualidade estabelecidos pelo Ipea.

14.1.6.13.2 Para cada processo, elaborar e fornecer documento de Projeto Lógico-Físico contendo Objetivo, Benefícios Esperados, Políticas do Processo, Papéis e Responsabilidades, Matriz RACI, Macro Fluxo do Processo, Atividades do Processo, Criação e Revisão de Indicadores de Desempenho dos Processos, Instruções de Trabalho, Índice de Maturidade dos Processos, dentre outros.

14.1.6.14 Especialidade de Gerenciamento de Projetos:

14.1.6.14.1 Realizar o planejamento, implantação e documentação de novas soluções de infraestrutura de TIC de acordo com padrões e arquiteturas recomendadas pelos fabricantes e seguindo as melhores práticas de gestão de projetos (PMBOK, gerenciamento de serviços, ITIL, governança de TIC, COBIT).

14.1.6.14.2 Realizar pesquisa dos requisitos e os recursos necessários para a implantação de novas soluções tecnológicas;

14.1.6.14.3 Aplicar técnicas e procedimentos de trabalho, instrumentos, ferramentas convencionais e informatizadas, de acordo com especificações;

14.1.6.14.4 Conceber e coordenar a elaboração de projetos de sistemas a partir de decisões fundamentadas.

14.1.6.15 Especialidade de Infraestrutura de Datacenters:

14.1.6.15.1 Executar os processos relativos à administração, desenvolvimento, sustentação, manutenção, monitoração, suporte e planejamento de melhorias e gerência lógica de componentes da infraestrutura de datacenters e TIC, de sistemas corporativos de negócio.

14.1.6.15.2 Identificar potenciais reduções de custos na operação com implantação de novos processos, procedimentos e tecnologias avançadas.

14.1.6.15.3 Identificar oportunidade de redução de custos de infraestrutura e propor o uso de ferramentas de tecnologia avançadas.

14.1.6.15.4 Lidar com situações de ocorrência de falhas e/ou defeitos na infraestrutura do Ipea.

14.1.6.16 Especialidade de Redes:

14.1.6.16.1 Executar os processos relativos à administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias de sistema operacionais Windows e Linux, aplicativos de rede, aplicativos de comunicações unificadas, ativos de rede de núcleo e de borda e dispositivos de armazenamento de dados e de backup;

14.1.6.16.2 Garantir o emprego das melhores práticas do mercado em relação ao tema e envidar todos os esforços para mitigar incidentes relacionados à utilização de servidores de rede;

14.1.6.16.3 Elaborar projetos de redes locais, discriminando as especificações técnicas e/ou quantidade de equipamentos e de sistemas operacionais para atender a necessidade do Ipea;

14.1.6.16.4 Diagnosticar a ocorrência de problemas nas redes locais, visando estudar e implantar soluções preventivas e/ou corretivas para assegurar o bom funcionamento.

14.1.6.17 Especialidade Segurança da Informação:

14.1.6.17.1 Executar os processos relativos à administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes aos ambientes de segurança perimetral, segurança de redes e aspectos estratégicos de segurança da informação;

14.1.6.17.2 Garantir o emprego das melhores práticas do mercado em relação ao tema de segurança da informação e enviar todos os esforços para mitigar incidentes relacionados à segurança;

14.1.6.17.3 Desenvolver, revisar e controlar a documentação dos processos e instruções estabelecidos para a segurança de informação do Ipea;

14.1.6.17.4 Acompanhar as estatísticas da área e investigar incidentes de segurança do Ipea ou incidentes mais críticos;

14.1.6.17.5 Analisar a ocorrência de sistemas atingidos por incidentes de segurança, avaliando as causas da ocorrência, para eliminação e prevenção de novos incidentes;

14.1.6.17.6 Analisar a viabilidade técnica e financeira de soluções de segurança;

14.1.6.17.7 Atuar na análise dos casos de falhas de segurança (vírus, invasão, etc.), a fim de identificar motivos e estudar solução para evitar reincidências;

14.1.6.17.8 Atuar no desenvolvimento de projetos técnicos de prevenção relativos à segurança da informação, definindo ferramentas, políticas e formas de conscientização da empresa, a fim de manter a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações;

14.1.6.17.9 Definir e validar as ferramentas de controle de acesso aos sistemas do Ipea;

14.1.6.17.10 Atuar no desenvolvimento de soluções para rastreamento seguro e confiável das ações de acesso;

14.1.6.17.11 Avaliar e entender os conceitos e processos de segurança ligados ao negócio, para tratamento das necessidades identificadas.

14.2 Definição de mecanismos formais de comunicação a serem utilizados para troca de informações entre a contratada e a Administração:

Instrumento	Objetivo
Ata de Reunião	Apresentação, contextualização, definição de atividades, metas e objetivos, identificação de riscos e problemas.
Ofícios e E-mails	Estabelecer um canal de comunicação entre a CONTRATADA e o Ipea para tratamento de assuntos gerais e de interesse recíproco.
Ordem de Serviço	Solicitação formal de prestação de serviço
Contato de Abertura de Chamado	Comunicação formal de ocorrência visando a correção de problemas detectados.
Forma	Toda a comunicação entre a Administração Pública e a CONTRATADA deverá ser sempre formal como regra, exceto em casos excepcionais que justifiquem outro canal de comunicação.

14.2.1 Da operacionalização da comunicação:

14.2.1.1 O canal de comunicação entre o Ipea e a CONTRATADA, para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente por meio do PREPOSTO, que é o representante da CONTRATADA junto ao Ipea. O preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra para o Instituto.

14.2.1.2 A comunicação entre o Ipea e a CONTRATADA se dará preferencialmente de forma escrita, sempre que se entender necessário o registro de ocorrência relacionada com a execução do contrato, nas formas relacionadas no item abaixo.

14.2.1.3 Mecanismos Formais de Comunicação Entre a CONTRATANTE e CONTRATADA:

Documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ofício	Informações diversas	CONTRATANTE/ CONTRATADA	CONTRATANTE/ CONTRATADA	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	CONTRATANTE/ CONTRATADA	CONTRATANTE/ CONTRATADA	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Resolução de problemas técnicos	CONTRATANTE	CONTRATADA	Sempre que necessário
Ferramenta de Requisições de Serviço e Gestão de TIC	Resolução de problemas técnicos	CONTRATANTE	CONTRATADA	Sempre que necessário
Ata de Reunião	Informações diversas	CONTRATANTE/ CONTRATADA	CONTRATANTE/ CONTRATADA	Sempre que necessário

14.2.1.4 A CONTRATADA deverá dispor de serviço de e-mail próprio, no qual serão criadas as contas dos prestadores de serviços que atuarão neste contrato. O Ipea não fornecerá endereços de e-mail para os colaboradores e esses deverão ter à disposição e-mails de sua empresa para a designação de atividades do contrato, através de distribuição pela ferramenta de requisição ou através de ordem de serviço diretamente repassada ao PREPOSTO pelo Ipea. As atas de reunião deverão ser redigidas por colaborador do Ipea.

14.2.2 Da reunião inicial e avaliação:

14.2.2.1 Após a assinatura do contrato, a CGTIC convocará reunião inicial com a CONTRATADA para alinhamento de expectativas, a ser realizada no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados da data de assinatura do contrato. A reunião deverá contar com a participação, no mínimo, da equipe da CGTIC do Ipea e da CONTRATADA. Como forma de verificar os serviços prestados e analisar os resultados dos indicadores frente às metas definidas, poderão ser programadas reuniões periódicas de avaliação.

14.2.2.2 O Ipea deverá elaborar a Ata de Reunião e o encaminhamento desta integrará os registros de gestão contratual.

14.2.2.3 Os eventuais desvios detectados serão registrados como “não-conformidades” e serão avaliadas e discutidas com a CONTRATADA que deverá apresentar um Plano de Correção de “Não-Conformidade” indicando, inclusive e quando for o caso, um Cronograma de Ação para a sua correção.

14.3 Quantificação ou estimativa prévia do volume de serviços demandados ou quantidade de bens a serem fornecidos, para comparação e controle.

14.3.1 Volumetria de chamados atendidos no período entre fevereiro/2017 e fevereiro/2018 na Sede em Brasília e na Unidade do Rio de Janeiro:

	<b>BSB DVSUP</b>	<b>BSB DVITI</b>	<b>RIO CAU</b>
fev/17	438	90	63
mar/17	490	100	78
abr/17	350	83	73
mai/17	395	98	98
jun/17	356	101	64
jul/17	458	92	81
ago/17	400	63	94
set/17	379	93	87
out/17	317	80	79
nov/17	353	76	90
dez/17	208	71	52
jan/18	321	63	72
fev/18	415	53	68
<b>TOTAL</b>	<b>4880</b>	<b>1063</b>	<b>999</b>

14.4 Forma de pagamento, que será efetuado em função dos resultados obtidos:

14.4.1 A prestação dos serviços será remunerada no formato de valor mensal, que será calculado conforme efetiva execução dos serviços, pela garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de tecnologia da informação e comunicações e o suporte técnico do Ipea, condicionada ao alcance de metas de desempenho. Quaisquer sanções ou multas estarão intrinsecamente relacionadas aos resultados obtidos pela prestação dos serviços.

14.4.2 Nesse modelo, o valor total dos serviços é estabelecido quando da contratação, com base na disponibilidade estimada de profissionais para atendimento às demandas, porém o valor mensal a ser faturado é calculado com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela CONTRATADA na prestação do serviço. Portanto, os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores.

14.4.3 Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

14.4.4 O valor do pagamento será aquele condizente ao valor mensal integral, conforme definido no contrato, descontadas as glosas, consoante gradação prevista em tabelas em que para cada inadimplemento foram atribuídos pontos.

14.4.5 O Ipea realizará a avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados, utilizando-se os indicadores definidos nos Indicadores de Nível de Serviço, e calculará a Nota Mensal de Avaliação – NMA, para cada item do contrato isoladamente, considerando a soma dos pontos perdidos de acordo com as tabelas de pontuação para glosas. Os cálculos e indicadores referentes a Nota Mensal de Avaliação estão definidos no item de Medição e Pagamento Mensal dos Serviços Prestados.

14.4.6 Os Serviços Especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação, serão remunerados por intermédio de USTs e comparados aos ANS definidos entre as partes, sendo que quaisquer sanções ou multas estarão intrinsecamente relacionadas aos resultados obtidos pela prestação dos serviços.

14.4.7 O valor mensal a ser pago para os serviços de suporte técnico níveis I, II e III será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos aos eventuais descumprimentos dos níveis de serviço (SLA), bem como das demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

14.4.7.1 Fórmula:

$$\text{Remuneração Mensal} = \left[ \left( \frac{\text{ValorAnualContratado}}{12} \right) * \text{Ajuste NívelServiço} \right] \text{ onde:}$$

Remuneração Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA

Valor Anual Contratado = Valor total anual estabelecido em contrato

Ajuste Nível de Serviço = 100% menos o Abatimento (percentual de redução/glosa) a ser aplicada em razão do não atingimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

14.4.8 Critérios de mensuração dos serviços especializados para controle dos fornecimentos e dos pagamentos:

Item	Métrica	Indicador	Valor
Serviços especializados	Unidade de Serviço Técnico	Serviço Especificado na OS	100% executado

14.4.8.1 No caso dos serviços especializados e/ou entregas em não conformidade, a contagem dos prazos aqui estabelecidos será reiniciada a contar da data do saneamento das ressalvas pela CONTRATADA, devidamente certificadas pelo Fiscal do Contrato.

14.4.8.2 O Ipea rejeitará, no todo ou em parte, os serviços e fornecimentos executados em desacordo com o disposto neste documento. Se, após o recebimento provisório, constatar-se que os serviços e fornecimentos foram executados em desacordo com o especificado, com defeito ou incompleto, os responsáveis do Ipea notificarão, por escrito, à CONTRATADA, interrompendo-se os prazos de recebimento e ficando suspenso o pagamento até que seja sanada a situação.

14.4.8.3 Em caso de serviço entregue em desconformidade com o especificado será determinado um prazo para que a CONTRATADA faça a correção, sendo emitido pelo Ipea "Termo de Recusa de Serviço". Este prazo iniciar-se-á a partir da data da emissão do mencionado termo de recusa. A Contratada ficará obrigada a corrigir, às suas expensas, o item do objeto que for recusado.

14.4.8.4 O pagamento de cada parcela será efetuado em nome da CONTRATADA, mediante ordem bancária em conta corrente ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, até 15 (quinze) dias a contar do atesto da Nota Fiscal, observado Art. 40 Inc. XIV, "a" da Lei 8.666/1993, por servidor designado para a fiscalização do contrato.

14.4.8.5 A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 10 (dez) dias, contado da data final do período de adimplimento da parcela da contratação a que aquela se referir.

14.4.8.6 O pagamento só será autorizado depois de efetuado o "atesto", pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados.

14.4.8.7 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o Ipea.

14.4.8.8 Nos termos da Instrução Normativa nº 06, de 2013, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- a) Não 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.

14.4.8.9 A retenção dos créditos prevista no item anterior, para o caso de compensação por perdas e danos, é preferível à execução da garantia, que, nestes casos, só terá lugar na medida em que os créditos da CONTRATADA forem inferiores aos valores devidos ao Ipea.

14.4.8.10 O valor da retenção ou glosa, nos casos de rescisão contratual, será apurado e discutido em procedimento administrativo que garanta a ampla defesa e o contraditório à CONTRATADA. Após o final do processo, será efetuada a devida compensação entre os créditos e débitos da CONTRATADA, na forma do art. 368 do Código Civil.

14.4.8.11 Enquanto não se concluir o procedimento previsto no item precedente, o Ipea está autorizado a reter, cautelarmente, a importância que garanta o ressarcimento ao patrimônio público dos prejuízos causados pela CONTRATADA.

14.4.8.12 O valor da retenção ou glosa, nos inadimplementos parciais que não gerem a rescisão do contrato, será definida pelo Gestor do Contrato, que discriminará os prejuízos causados naquele respectivo mês da fatura, fundamentando tecnicamente a adoção da medida, não estando, todavia, dispensada a aprovação e decisão da autoridade competente.

14.4.8.13 A CONTRATADA poderá discutir os valores retidos ou glosados pelo Ipea na forma do subitem anterior, como garantia do contraditório e ampla defesa, sem prejuízo da efetivação da medida. Caso se constate que o Ipea reteve valor a maior, haverá a respectiva compensação na fatura seguinte à decisão que constatar tal ocorrência.

14.4.8.14 A retenção ou glosa pode ser aplicada cumulativamente com qualquer outra sanção administrativa prevista neste documento ou no futuro contrato, inclusive a pena de multa, em relação à mesma conduta da CONTRATADA, tendo em vista a natureza diversa dos institutos.

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

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

14.4.11 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 10 (dez) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Ipea.

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

14.4.13 Persistindo a irregularidade, o Ipea deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

14.4.14 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no art. 31 da Lei nº 8.212, de 1993.

14.4.15 A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

## **15 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

### **15.1 Inspeções e Diligências**

15.1.5 A CONTRATANTE se reserva o direito de, a qualquer tempo, realizar diligenciamento no ambiente físico da CONTRATADA ou solicitar quaisquer documentações complementares visando aferir se todas as obrigações de ordem técnica, pessoal qualificado, operacional ou administrativa, bem como se a manutenção das condições de habilitação está sendo cumpridas.

### **15.2 Termo de Recebimento Provisório e Definitivo**

15.2.5 O objeto deste Termo de Referência será dado como recebido de acordo com os artigos 73 a 76 da Lei 8.666/93, neste caso, no que couber, mediante termos de aceite.

15.2.6 Os trabalhos serão acompanhados e auditados por profissionais da CONTRATANTE, que se certificarão do atendimento dos objetivos definidos e da conformidade com as normas e melhores práticas pertinentes.

15.2.7 Deverá a CONTRATADA adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, quando couber, conforme disposto na Instrução Normativa nº 01/2010, de 1º de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

15.2.8 Os serviços contratados deverão obedecer aos níveis mínimos de serviços especificados.

15.2.9 Mediante termo, os serviços serão recebidos:

15.2.9.8 PROVISORIAMENTE, pelo(s) servidor(es) responsável(eis) designado pela CONTRATANTE para acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 15 (quinze) dias do recebimento pela CONTRATANTE.

a) O CONTRATANTE emitirá TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO referente à OS entregue pela CONTRATADA.

b) As OS's deverão ser entregues para análise pela CONTRATANTE. Caso sejam reprovadas, a CONTRATADA deverá, após a notificação da CONTRATANTE, realizar os ajustes necessários para torná-los aderentes às especificações técnicas, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas contratualmente.

c) A CONTRATANTE realizará a avaliação das OS's concluídas e entregues conforme prazo especificado, contado a partir da data da entrega da etapa pela CONTRATADA.

15.2.9.9 DEFINITIVAMENTE, pelo(s) servidor(es) responsável(eis) designado(s) pela CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, observando o disposto no art. 69 da Lei nº 8.666/93.

a) O Gestor do Contrato emitirá TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO referente às OS's concluídas e entregues. Isso ocorrerá após avaliação de conformidade, verificação de que os artefatos estão de acordo com as especificações técnicas estabelecidas na OS, Níveis de Serviços e demais condições contratuais.

b) Os artefatos das etapas poderão ser provisoriamente recebidos pela CONTRATANTE quando contiverem erros ou impropriedades de pequena monta que não sejam considerados impeditivos de recebimento.

15.2.10 O Gestor do Contrato emitirá TERMO DE RECUSA em caso de verificação de erros ou impropriedades impeditivas de recebimento dos artefatos.

15.2.11 A CONTRATADA deverá promover as correções necessárias dentro do prazo máximo estabelecido nos Níveis Mínimos de Serviços. Caso esse prazo já tenha sido extrapolado, a CONTRATADA sujeitar-se-á às penalidades previstas contratualmente.

15.2.12 A entrega do serviço, pela CONTRATADA, e o recebimento, pela CONTRATANTE, não implica sua aceitação.

15.2.13 Finda a etapa de recebimento, a CONTRATANTE lavrará o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO.

15.2.14 O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do fornecimento, nem a ético-profissional pela perfeita execução do Contrato, dentro dos limites estabelecidos em Lei.

## **16 DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS**

16.1 A licitação será julgada pelo critério de menor preço, na forma prevista no art. 45, § 1º, da Lei nº 8.666/93.

16.2 A licitante deverá, na forma expressa do sistema eletrônico, consignar o valor do serviço, observado modelo de proposta de preços definido no Edital.

16.3 Nos preços cotados pela licitante deverão estar inclusas todas as despesas legais incidentes (impostos, taxas, fretes, mão-de-obra, entrega e outros insumos que os compõe), nada sendo lícito pleitear ao CONTRATANTE posteriormente a esse título.

16.4 Será desclassificada a proposta com valor global inferior a 30% da média dos preços ofertados para o lote, nos termos do §5º, do art. 29 da IN nº 02/2008.

16.5 Tendo em vista a repercussão do reconhecimento da inexequibilidade de determinada proposta, o legislador previu a possibilidade de que o licitante, previamente à eventual desclassificação em razão de aparente preço

inexequível, possa demonstrar a exequibilidade de sua proposta.

16.6 Tal possibilidade encontra-se também prevista no art. 48, inciso II, § 1º e tem aplicabilidade pacificamente reconhecida pelo Tribunal de Contas da União, conforme entendimento já consolidado na Súmula de nº 262 de seguinte teor: “O critério definido no art. 48, inciso II, § 1º, alíneas “a” e “b”, da Lei nº 8.666/93 conduz a uma presunção relativa de inexequibilidade de preços, devendo a Administração dar à licitante a oportunidade de demonstrar a exequibilidade da sua proposta”.

16.7 É entendimento do TCU a extensão do entendimento contido no dispositivo supracitado, ainda que para outras contratações, nos termos do Acórdão 0697/2006-Plenário:

*“[VOTO] 10. No que se refere à inexequibilidade, entendo que a compreensão deve ser sempre no sentido de que a busca é pela satisfação do interesse público em condições que, além de vantajosas para a administração, contemplem preços que possam ser suportados pelo contratado sem o comprometimento da regular prestação contratada. Não é objetivo do Estado espoliar o particular. Por outro lado, cabe ao próprio particular a decisão acerca do preço mínimo que ele pode suportar.*

*11. Assim, no contexto da definição de critério para aferir inexequibilidade de preço, julgo que não há prejuízo à transparência e à lisura do certame valer-se dessa fórmula definida no art. 48, inciso II, § 1º, da Lei nº 8.666/93, ainda que para outras contratações de menor preço que não as relativas a serviços e obras de engenharia, uma vez que constitui mais um instrumento para verificação da exequibilidade do preço. Na verdade, esse dispositivo conduz a uma presunção relativa de inexequibilidade de preços. Isso porque sempre haverá a possibilidade de o licitante comprovar sua capacidade de bem executar os preços propostos, atendendo satisfatoriamente o interesse da administração.”*

16.7.5 A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste Termo.

16.7.6 As propostas deverão ser apresentadas com prazo mínimo de validade de 60 (sessenta) dias.

16.7.7 A proposta de preços deverá ser apresentada digitada em papel timbrado da empresa ou em mídia eletrônica, com redação na língua portuguesa, sem emendas, rasuras, borrões não ressalvados, acréscimos ou entrelinhas, devidamente datada e assinada, e conter expressamente:

16.7.8 Declaração de que está legalmente estabelecido e que explora ramo de atividade pertinente e compatível com o objeto deste Termo de Referência e seus anexos;

16.7.9 O nome empresarial, o CNPJ, colocando o número do Edital, dia e hora, endereço completo, o número do telefone e endereço eletrônico, bem como o número de sua conta corrente, o nome do banco e a respectiva agência onde deseja receber seus créditos;

16.7.10 A falta de qualquer uma das declarações exigidas na entrega da proposta poderá ensejar a desclassificação da empresa proponente.

16.7.11 O valor unitário máximo aceitável para os itens previstos na contratação será conforme resultado de pesquisa de mercado.

## 17 DA VISTORIA

17.1 Será possibilitada ao licitante uma vistoria nos locais onde serão desenvolvidos os serviços, para conhecimento das condições ambientais e técnicas. Diante da faculdade de realizar a vistoria, as licitantes não poderão usar do argumento de não tê-la feito para justificar quaisquer falhas ou omissões em suas propostas, nem para se eximir de responsabilidades durante a vigência do contrato.

17.2 A vistoria constitui importante insumo para a elaboração das propostas pelas licitantes, uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços.

17.3 No ato da vistoria, o licitante receberá, entre outras, informações sobre estrutura organizacional, competências e funcionamento das áreas de tecnologia da informação e Assessoria de Imprensa e Comunicação do Ipea, Política Corporativa de Segurança da Informação do Ipea e normativos correlatos e sobre templates dos artefatos a serem gerados na execução dos serviços.

17.4 Nessa oportunidade, será apresentado aos licitantes o processo de trabalho a ser utilizado, bem como o ambiente técnico sobre o qual os serviços serão executados e as restrições de segurança às quais estarão submetidos durante a execução do contrato.

17.5 Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre a infraestrutura de referência do Ipea.

17.6 A vistoria técnica deverá ser agendada junto à Coordenação Geral de TIC do Ipea por meio do endereço eletrônico: [cgtic@ipea.gov.br](mailto:cgtic@ipea.gov.br).

17.7 A vistoria será realizada em dias úteis, das 9h às 11h e das 14h às 17h, com duração máxima de uma hora.

17.8 Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até 48 (quarenta e oito) horas antes da data e hora prevista para a realização do pregão.

17.9 As visitas serão agendadas até 24 (vinte e quatro) horas antes da data e hora prevista para o certame.

17.10 No ato da vistoria, o licitante assinará o TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES, conforme Anexo VI.

17.11 Após a vistoria, a licitante receberá uma Declaração de Vistoria, conforme modelo do Anexo VI – Declaração de Vistoria e Termo de Confidencialidade e Sigilo, devidamente assinada pelo representante do Ipea.

## 18 ALTERAÇÃO SUBJETIVA

18.1 É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato.

## **19 GARANTIA CONTRATUAL DE EXECUÇÃO**

19.1 Da garantia:

19.1.1 A CONTRATADA deverá apresentar individualmente, no prazo de 20 (vinte) dias úteis contados da data de assinatura do respectivo contrato, comprovante de garantia no montante correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato que será liberado somente após o término de sua vigência, cabendo-lhe optar por uma das modalidades de garantia previstas no art. 56, § 1º da Lei nº 8.666/93.

19.1.2 A garantia deverá vigorar durante todo o período de vigência contratual, mantendo-se válida até 3 (três) meses após o término do contrato.

19.1.3 A garantia somente será restituída à CONTRATADA após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais.

19.1.4 Havendo acréscimo ou supressão de serviços, a garantia será acrescida ou devolvida, guardada a proporção de 5% (cinco por cento) sobre o valor resultante da alteração, conforme o art. 56 § 4.º, da Lei n.º 8.666/1993.

19.1.5 Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo de 5 (cinco) dias, contados da data em que for notificada, pela CONTRATANTE.

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

19.2 Caberá à CONTRATADA optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

19.2.1 Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes terem sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

19.2.1.1 Seguro-garantia;

19.2.1.2 Fiança bancária.

19.3 Da transição contratual

19.3.1 Quando restarem 03 (três) meses antes da data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para a CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para a CONTRATANTE.

19.3.2 Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a licitante vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.

19.3.3 A falta de transferência de conhecimento caracterizará infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.

19.3.4 O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados a CONTRATANTE por esta falha.

19.3.5 A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável.

19.3.6 A CONTRATADA compromete-se a fornecer para a CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.

19.3.7 Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

- a) Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico.
- b) Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, a equipe de Gestão do Contrato.
- c) Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.
- d) Participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento

19.3.8 Entregar documentação contendo, no mínimo:

- a) Mapa atualizado com topologia da rede.
- b) Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos.
- c) Base de dados de conhecimento atualizada.
- d) Descritivo do estado geral (health-check) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida.
- e) Entregar a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gestão de TIC com a Base de Dados atualizada. Caso a ferramenta seja proprietária, deverá ser fornecida a base de dados em formato aberto, de forma a ser possível efetuar a visualização dos chamados e dos históricos de atendimento.

f) Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

19.3.9 Para os serviços de suporte técnico níveis I, II e III, na transição contratual, será previsto o pagamento pro rata, ou seja, de proporcionalidade do valor devido em função dos dias de operação continuada no mês, de modo que não haja interrupção nos serviços prestados.

## **20 MARGEM DE PREFERÊNCIA**

20.1 Justificativa para Aplicação do Direito de Preferência (Lei Complementar nº 123/06 e Lei nº 8.428/91).

20.2 Conforme disposto no Decreto 7.174/2010, art. 1º, fica assegurada para esta contratação a atribuição das preferências previstas no art. 3º da Lei no 8.248, de 23 de outubro de 1991, e na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

## **21 CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

21.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.

21.2 O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

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

21.4 A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 34 da Instrução Normativa MPDG nº 02, de 2008, quando for o caso.

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

21.6 A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

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

21.8 O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

21.9 As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo IV (Guia de Fiscalização dos Contratos de Terceirização) da Instrução Normativa nº 02, de 2008, aplicável no que for pertinente à contratação.

21.10 A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as rotinas previstas neste instrumento.

21.11 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

## **22 SANÇÕES E PENALIDADES APLICÁVEIS**

22.1 A CONTRATADA estará sujeita a sanções, em função dos indicadores abaixo da faixa estabelecida, conforme a tabela de TERMOS DE SERVIÇO e critérios previstos no item 11.8.15 do Termo de Referência.

22.2 De forma similar ao estabelecido para os ajustes nos pagamentos a partir da aferição do Nível de Serviços, é possível que a CONTRATADA receba mais de uma sanção administrativa num mesmo período de faturamento, de forma cumulativa conforme descrito nos itens 28 do Edital, 11.8.23.1 e 19.1.6 do Termo de Referência.

22.3 No caso de inexecução total ou parcial do contrato, o Ipea poderá, garantida a defesa prévia e o contraditório, rescindir o contrato e/ou aplicar as sanções administrativas previstas no art. 87 da Lei 8.666/93.

22.4 Normas para a rescisão antecipada

22.4.1 Será declarada INEXECUÇÃO TOTAL DO CONTRATO caso a CONTRATADA acumule 04 (QUATRO) PENALIDADES DE MULTA durante a execução contratual.

22.4.2 Em consequência poderá ocorrer rescisão unilateral do contrato, sem o prejuízo da aplicação de outras sanções administrativas, tais como: suspensão temporária de participar de licitação e de contratar com o Ipea; ou impedimento de licitar e contratar com a União, por prazo não superior a 05 (cinco) anos; ou 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 depois de decorrido o prazo da sanção.

22.5 No processo de aplicação de penalidades e da incidência de multas em razão do Nível Mínimo de Serviço, é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa;

22.6 Os valores de multas não pagos serão descontados da garantia prestada pela CONTRATADA;

22.7 Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a

CONTRATADA pela diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente;

22.8 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e no caso de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, a LICITANTE será descredenciada por igual período, sem prejuízo de outras sanções previstas neste Termo de Referência e demais cominações legais;

22.9 A declaração de impedimento para licitar com a Administração Pública dar-se-á pela autoridade máxima do órgão CONTRATANTE, nos termos da Lei nº 8.666, de 1993;

22.10 Indicadores de Atendimento citados poderão sofrer alterações durante a vigência contratual, desde que não configure descaracterização do objeto licitado e não ocasione acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei 8.666/1993;

22.11 A aplicação das sanções previstas no Termo de Referência deverá ser precedida de contraditório e ampla defesa.

### 23 ESTIMATIVAS DE CUSTO

23.1 Elaboração do orçamento detalhado composto por preços unitários e fundamentada em pesquisa no mercado, a exemplo de contratações similares, valores oficiais de referência, pesquisa junto a fornecedores ou tarifas públicas.

23.2 Nas licitações por preço global, cada serviço ou produto do lote deverá estar discriminado em itens separados nas propostas de preços, de modo a permitir a identificação do seu preço individual na composição do preço global, e a eventual incidência sobre cada item das margens de preferência para produtos e serviços que atendam às Normas Técnicas Brasileiras (NTB), de acordo com o art. 3º, § 5º da Lei nº 8.666, de 1993.) (IN 04 art. 14).

23.3 Nos procedimentos licitatórios para aquisição de produtos e contratação de serviços de informática, anexo aos instrumentos convocatórios o orçamento estimado em planilhas de quantitativos e preços unitários, ressalvada a modalidade pregão, cujo orçamento deverá constar obrigatoriamente no Termo de Referência, ficando a critério do gestor, no caso concreto, a avaliação da oportunidade e conveniência de incluir tal Termo de Referência ou o próprio orçamento no edital ou de informar, nesse mesmo edital, a disponibilidade do orçamento aos interessados e os meios para obtê-los (AC-1925/2006).

23.4 A estimativa de custo máximo foi baseada na média dos valores dos itens obtidos por meio de pesquisa de preço com empresas do mercado, conforme quadro abaixo. Foram excluídas propostas cujo preço global está 20% mais caro do que a média das 3 propostas mais baixas (teto de preço aceitável).

Item	Descrição do Serviço	Qtd.	Empresa 1	Empresa 2	Empresa 3	Empresa 4
1	Serviços Técnicos Especializados para execução continuada de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações, nível I	1	R\$515.170,44	R\$326.979,12	R\$439.311,84	R\$475.921,08
2	Serviços Técnicos Especializados para execução continuada de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações, nível II	1	R\$519.317,16	R\$357.170,52	R\$634.787,52	R\$599.955,84
3	Serviços Técnicos Especializados para execução continuada de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações, nível III	1	R\$1.465.230,26	R\$2.276.154,12	R\$1.982.852,52	R\$2.148.090,48
4	Serviços Especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação para prestação sob demanda de serviços técnicos de mapeamento/revisão de processos e consultoria ITIL, e consultoria especializada em gerenciamento de projetos, infraestrutura de TI, redes e segurança da informação.	3000	R\$328.770,00	R\$271.650,00	R\$261.771,84	R\$282.210,00
<b>TOTAL</b>			<b>R\$2.828.487,96</b>	<b>R\$3.231.953,76</b>	<b>R\$3.318.723,72</b>	<b>R\$3.506.177,40</b>

Tabela 15: Estimativa de Custo

23.5 A estimativa máxima resultante total foi de R\$ 3.221.335,71.

23.6 A estimativa máxima para o exercício de 2019 é de R\$ 3.221.335,71.

## 24 DISPONIBILIZAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

24.1 Estimativa do impacto econômico-financeiro no orçamento do órgão ou entidade, com indicação das fontes de recurso:

24.1.1 O impacto econômico-financeiro inicial no orçamento do Ipea ocorrerá no biênio 2019/2019 haja vista que se trata de atividade continuada, sendo a gestão do orçamento total de responsabilidade da Diretoria de Desenvolvimento Institucional - DIDES.

24.1.2 A contratação impactará a conta de Custeio.

24.2 Do orçamento previsto:

24.2.1 A despesa com a execução do contrato de que trata este Termo de Referência correrá à conta dos recursos a serem consignados na Lei Orçamentária Anual – LOA, para o exercício de 2019, a cargo do Ipea obedecendo a seguinte classificação orçamentária cujos programas de trabalho e elemento de despesa específico seguem descritos e ainda constarão da respectiva Nota de Empenho: Programa de Trabalho, Natureza da Despesa, Fonte de Recursos.

24.2.2 A despesa para esta contratação correrá à conta dos recursos financeiros provenientes da dotação orçamentária para o exercício de 2019, PTRES 127386 – Administração da Unidade, PI 100INFORMBS – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, Fonte Ipea, Elemento da Despesa 33.90.40.11 – Suporte de Infraestrutura de TIC.

24.3 Cronograma de execução física e financeira, contendo o detalhamento das etapas ou fases da Solução a ser contratada, com os principais serviços ou bens que a compõe, e a previsão de desembolso para cada uma delas:

24.3.1 O cronograma de execução físico e financeiro está previsto para ocorrer a partir de 2019/2020, podendo se estender por até 60 meses.

24.3.2 As fases de prestação dos serviços, os prazos e locais da entrega estão detalhadas no item de que requisitos Temporais, que definem datas de entrega da Solução de Tecnologia da Informação contratada.

24.4 Para as contratações objeto deste Termo de Referência, uma vez que sua execução envolve mais de um exercício financeiro, o Ipea fará constar na Lei Orçamentária Anual (LOA) os recursos necessários ao pagamento das despesas previstas.

24.5 A fonte de recursos, por serviços, está assim detalhada:

Fonte: Ipea.

Fonte de Recursos: 0100 – Recursos Ordinários do Tesouro

PTRES: 127.836 - Administração da Unidade e 100INFORMBS.

Natureza de Despesa: 33.90.40/11 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de TIC; e 33.90.35/04 - Serviços de consultoria em TIC.

## 25 VIGÊNCIA CONTRATUAL

25.1 Do contrato:

25.1.1 O prazo de vigência contratual é de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por igual período na forma do artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

25.1.2 O prazo acima referido terá início e vencimento em dia de expediente, excluído o primeiro e incluído o último, e terá validade e eficácia legal após a publicação do extrato deste contrato no Diário Oficial da União.

25.1.3 Em conformidade com o disposto no art. 36 da IN SLTI/MP nº 04/2014, a prorrogação do contrato será, dentre outras condições, precedida de análise quanto à manutenção da necessidade da contratação e de pesquisa de mercado para que se verifique se as condições oferecidas pela CONTRATADA continuam vantajosas para a CONTRATANTE.

25.1.4 A pelo menos 90 (noventa) dias do término da vigência do contrato, a CONTRATANTE expedirá comunicado à CONTRATADA para que esta manifeste individualmente, dentro de 07 (sete) dias contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do contrato. Se positiva a resposta, a CONTRATANTE providenciará, no devido tempo, o respectivo termo aditivo.

25.1.5 A resposta da CONTRATADA terá caráter irrevogável, portanto não poderá, após se manifestar num ou outro sentido, alegar arrependimento para reformular sua decisão. Eventual desistência da CONTRATADA após a assinatura do Termo Aditivo de prorrogação ou mesmo após sua expressa manifestação nesse sentido ensejará aplicação das sanções administrativas previstas.

25.1.6 Os serviços, objeto deste Termo, serão formalizados em Contrato Administrativo, estabelecendo em suas cláusulas as condições para sua execução, os direitos e obrigações entre as partes, de acordo com os dispositivos normativos vigentes.

25.1.7 A equipe de Gestão do Contrato verificará anualmente a vantagem da permanência da contratação para a Administração. A verificação da vantagem da permanência da contratação ocorrerá antes que se exceda o período de 12 (doze) meses contabilizado a partir da data da assinatura do contrato administrativo ou da verificação da vantagem imediatamente anterior. A continuidade do contrato ocorrerá mediante o adimplemento das seguintes condições:

- a) Se houver interesse da Administração.
- b) Se a CONTRATADA demonstrar capacidade técnica e gerencial em cumprir o estabelecido.
- c) Se a avaliação da qualidade do serviço realizado pela CONTRATADA for positiva, evidenciado pelas notas obtidas ao longo da execução contratual.
- d) Se o preço praticado no contrato permanecer vantajoso para a Administração.
- e) Se devidamente autorizada pela autoridade competente.

25.1.8 A permanência da contratação será justificada e motivada por escrito, e deverá constar do processo correspondente. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro período da contratação serão eliminados como condição para a renovação.

25.1.9 No momento da prorrogação contratual, a CONTRATANTE irá assegurar de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação. A CONTRATANTE também verificará se as condições de habilitação exigidas no momento inicial da contratação ainda se manterão vigentes.

25.1.10 A partir da assinatura do contrato, passam a ser aplicáveis todos os termos de aditamento que vierem a ser celebrados e que importem em alteração de qualquer condição contratual, desde que sejam assinados por representantes legais das partes, observados os limites e as formalidades legais.

25.2 Do aditamento contratual:

25.2.1 A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante Termo Aditivo, acréscimos e supressões que se fizerem necessários até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, de acordo com o parágrafo primeiro do artigo 65 da Lei Federal nº 8.666/1993.

25.2.2 O contrato somente sofrerá alterações por meio de Termo Aditivo, consoante disposto no artigo 65 da Lei Federal nº 8.666/1993.

## 26 DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

26.1 O preço consignado no Contrato, conforme previsto no Decreto nº 1.054, de 7/2/1994, será reajustado no que couber, para mais ou para menos, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, desde que prorrogada a vigência do contrato, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, com base na seguinte fórmula:

$$R = (I - I_0) * P / I_0$$

Em que:

a) Para o primeiro reajuste:

R= reajuste procurado

I = número índice relativo ao mês do reajuste

I<sub>0</sub> = número índice relativo ao mês da data limite para apresentação da proposta

P= preço atual dos serviços

b) Para os reajustes subsequentes:

R = reajuste procurado

I = número índice relativo ao mês do novo reajuste

I<sub>0</sub> = número índice relativo ao mês do início dos efeitos financeiros do último reajuste efetuado

P = preço do serviço atualizado até o último reajuste efetuado

26.2 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 01 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

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

26.4 Os reajustes serão precedidos de solicitação da CONTRATADA.

### APÊNDICE 1 DO TR - ARQUITETURA TECNOLÓGICA

Categoria	Item Tecnológico
Sistemas Operacionais	Windows 10 Pro
	Windows 2003
	Windows 2008
	Windows 2012
	Linux Ubuntu Server
	Linux Ubuntu Desktop
	FreeBSD
Ferramentas de Escritório	Microsoft Office 2010
	Microsoft Office 2013
	LibreOffice
Sistemas de armazenamento de	EMC VNX 5700
	Dell MD3200i
	Dell NX3500

dados	Netapp FAS3140
	IBM Storwize V3700
Virtualização	Vmware vSphere 5.5
	Vmware vSphere 6.5
	Vmware vCenter 5.5
	Citrix Desktop
Correio Eletrônico	Microsoft Exchange 2013
Ferramentas de Monitoramento	Nagios
	Cacti
	Ntop
	OCS-NG
Ferramentas de segurança	Squid
	pf / pfSense
	ModSecurity
	OpenVPN
	Mcafee Antivírus
	Mcafee MailSecurity
	OpenVAS
	Amavis / SpamAssassin
Banco de dados	Microsoft SQL Server 2008
	Microsoft SQL Server 2016
	PostgreSQL
	MySQL
Ferramentas estatísticas	R
	SAS
	STATA
	SPSS
	Spark
	Oxmetrics
	Atlas.ti
	ArcGIS
	QGIS
Ferramentas de backup	Arcserve 16.5
	Scripts Tar
	Oracle Storagetek SL150
	EMC Data Domain
Ferramentas de editoração	Pacote Adobe CS
	Puppet
	Bind
	Jenkins
	Awstats

Ferramentas livres diversas	Piwik
	Zoneminder
	Joomla
	OJS
	PHP
	Apache
	OpenCloud
	SEI
	Docker
VoIP	Asterisk
Videoconferência	Polycom
	Radvision
Estações de trabalho	HP Workstation Z240
	HP Elitedesk 800
Notebooks	HP Ultrabook G3
Smartphone	Sony Xperia Z3
Servidores	Servidor Dell Poweredge R920
	Servidor Dell Poweredge M610
	Servidor Dell Poweredge 2950
	Servidor IBM X3650
Networking	Switch HP
	Switch Huawei
Wireless	Controladora Huawei AC6605
	Access point Huawei

## APÊNDICE 02 DO TR - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O catálogo de serviços abaixo é meramente ilustrativo. A CONTRATADA deverá incluir proposta de catálogo no plano de trabalho a ser apresentado, conforme item 11.8.14.7 do Termo de Referência, Anexo I desse Edital. O impacto é definido conforme a tabela do item 11.8.14.4 do Termo de Referência.

Níveis I, II e III		
ID	Serviço	Impacto
01	Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e Antivírus para estações de trabalho.	Baixo
02	Executar serviços de manutenção preventiva de hardware e software	Baixo
03	Realizar a configuração e formatação de microcomputadores e notebooks.	Baixo
04	Instalar ou substituir impressoras, toners, scanners, switches de rede, telefones, teclado, mouse, monitor, leitores biométricos de ponto e outros periféricos.	Médio
05	Configurar e administrar as redes LAN / WAN.	Baixo
06	Acompanhar o registro dos bens de informática da CONTRATANTE.	Baixo
07	Instalar e configurar softwares utilizados nas estações de trabalho da CONTRATANTE.	Médio
08	Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (hardware e software).	Baixo
09	Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa da CONTRATANTE, envolvendo hardware e software.	Baixo
10		

10	Incidente em serviço ou sistema.	Avaliação da tabela
11	Gerar imagens de desktops e notebooks para instalação e recuperação rápida do sistema operacional.	Baixo
12	Restaurar imagem de desktop e notebook quando da instalação de novos equipamentos.	Baixo
13	Apoiar os usuários na utilização de navegadores de internet, gerenciadores de email e demais softwares de uso geral.	Baixo
14	Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local.	Baixo
15	Corrigir e normalizar o desempenho dos servidores.	Avaliação da tabela
16	Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede.	Baixo
17	Instalar e configurar novos servidores de rede e domínio Microsoft.	Baixo
18	Manter os serviços de autenticação dos usuários na rede Window.	Baixo
19	Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Windows Serve.	Baixo
20	Implementar a automação da configuração de servidores de rede Windows Server.	Baixo
21	Realizar a inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários do domínio.	Baixo
22	Manter e configurar os serviços de Replicação e Manutenção do Active Directory.	Baixo
23	Administração, configuração e suporte da base de dados de autenticação e autorização do Microsoft Active Directory.	Baixo
24	Manter e configurar o Windows Server Update Services – WSUS.	Baixo
25	Testar e controlar a aplicação de patches de segurança.	Médio
26	Montar e Configurar o servidor de arquivos (file server) e configurar o serviço de cotas, políticas de segurança de acesso aos arquivos e manutenção de permissão de acesso.	Baixo
27	Realizar auditoria analisando logs do Event Viewer de todas as transações realizadas nos serviços de autenticação no domínio, de DHCP e nos servidores de arquivos.	Baixo
28	Montagem, configuração e manutenção do servidor de impressoras (Print Server).	Baixo
29	Instalar, configurar e manter serviço de DNS integrado ao domínio Windows Server.	Baixo
30	Instalar, configurar e manter serviço de WINS.	Baixo
31	Instalar, configurar e manter serviço de DHCP.	Baixo
32	Instalar, configurar e manter a Autoridade Certificadora Local (AC).	Baixo
33	Criar e configurar scripts de logon para as estações de trabalho e notebooks corporativos.	Baixo
34	Criar, configurar e manter políticas de grupo (GPOs) para os usuários do domínio Windows Server.	Baixo
35	Instalar, configurar e manter cluster de serviços Windows.	Baixo
36	Realizar testes de backup e restore, e restaurar a partir do backup de todos os serviços baseados em Windows Server.	Baixo
37	Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos	Baixo
38	Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos correlatos.	Baixo
39	Executar consultas de validação de dados no SGBD.	Baixo
40	Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidade da CONTRATANTE.	Baixo
41	Executar cargas de dados nos SGBD de produção e homologação, a partir de requisição da CONTRATANTE.	Médio
42	Instalar patches e pacotes disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, de forma coordenada com as demais equipes especializadas envolvidas.	Baixo
43	Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança da CONTRATANTE.	Baixo
44	Manutenção das políticas de replicação de dados, de backup e restore dos SGBDs, incluindo a integração com ferramenta de backup.	Baixo
45	Execução de procedimentos e recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria de tabelas, transações, usuários e sistemas.	Baixo
46	Criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados.	Baixo
47	Instalar, configurar e manter os servidores de email e produtos correlatos.	Baixo
48	Administração e configuração do servidor de listas de mensagens, inclusão, exclusão e	Baixo

40	bloqueio de listas.	Baixo
49	Realizar a inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de email, e a administração dos dados do serviço de diretório LDAP em conjunto com a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades.	Baixo
50	Aplicar as políticas de quotas de espaço para as caixas de mensagens de usuários, e alterar tais quotas.	Baixo
51	Atualizar patches de segurança e versões de qualquer aplicação referente a solução de correio eletrônico.	Baixo
52	Analisar e corrigir problemas em redes de transmissão de dados com diagnóstico e correção de desempenho.	Avaliação da tabela
53	Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar configurações ou solucionar incidentes.	Médio
54	Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de rede.	Baixo
55	Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP da CONTRATANTE.	Baixo
56	Configurar ou reparar os serviços e a infraestrutura de voz sobre IP (VoIP).	Avaliação da tabela
57	Realizar o deploy, manutenção e o controle da execução das aplicações corporativas.	Baixo
58	Administrar as permissões dos usuários responsáveis pela edição de conteúdo dos portais da Intranet e Internet	Baixo
59	Criar, editar e remover LUNs, Volumes, Agregações, Zones do ambiente de armazenamento de dados	Baixo
60	Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, verificação de discos e volumetria.	Baixo
61	Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento a partir do status dos itens monitorados.	Baixo
62	Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TI na infraestrutura do datacenter.	Baixo

### APÊNDICE 03 DO TR – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Ao Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea)

Referência: Pregão nº (...)/2019

Item	Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Qtd	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviços Técnicos Especializados para execução continuada de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações, nível I	Serviço Mensal	12		
2	Serviços Técnicos Especializados para execução continuada de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações, nível II	Serviço Mensal	12		
3	Serviços Técnicos Especializados para execução continuada de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações, nível III	Serviço Mensal	12		
4	Serviços Especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação para prestação sob demanda de serviços técnicos de mapeamento/revisão de processos e consultoria ITIL, e consultoria especializada em gerenciamento de projetos, infraestrutura de TI, redes e segurança da informação.	UST	3.000		

I – Os serviços somente serão executados sob demanda do Ipea.

II – Esta proposta é válida por no mínimo 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

III – Nos preços apresentados já estão computados todos os custos decorrentes da prestação dos serviços, objeto da licitação e incluídos todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros e deslocamento de pessoal e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente sobre o objeto contratado.

Dados da empresa:

a) Razão social:

b) CNPJ (MF) nº:

c) Inscrição Estadual nº:

d) Endereço:

e) Telefone:

f) CEP:                                      Cidade:                                      Estado:

g) Endereço eletrônico:

h) Representante legal com poderes para assinar o contrato:

i) Qualificação (cargo, RG, CPF):

j) Banco:

Conta corrente:                      Agência:                      Localidade:

Assinatura do Representante Legal  
CPF:

## ANEXO II DO EDITAL - MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

Nº do Processo:

Licitação Nº:

Dia \_\_\_/\_\_\_/20\_\_\_ às \_\_\_:\_\_\_ horas

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da Proposta	___/___/20___
B	Município/UF	
C	Ano do acordo coletivo, convenção coletiva ou sentença normativa em dissídio coletivo	
D	Número de meses de execução contratual	

Item	Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Qtd	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviços Técnicos Especializados para execução continuada de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações, nível I	Serviço Mensal	12		
2	Serviços Técnicos Especializados para execução continuada de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações, nível II	Serviço Mensal	12		
3	Serviços Técnicos Especializados para execução continuada de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações, nível III	Serviço Mensal	12		
4	Serviços Especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação para prestação sob demanda de serviços técnicos de mapeamento/revisão de processos e consultoria ITIL, e consultoria especializada em gerenciamento de projetos, infraestrutura de TI, redes e segurança da informação.	UST	3.000		

Para se chegar ao valor dos Serviços Técnicos Especializados para execução continuada de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações, níveis I, II e III, a LICITANTE / CONTRATADA deverá manter a quantidade mínima necessária de profissionais conforme descrita no Termo de Referência

Segue abaixo o dimensionamento:

Perfil de Profissional	Unidade	Qtd
Coordenador de Suporte ( <i>Ticket Manager</i> )	Homem/mês	1
Técnico de Suporte	Homem/mês	6
Técnico de Monitoramento	Homem/mês	2
Analista de Infraestrutura de Redes	Homem/mês	1
Analista de Ambiente Linux e Segurança	Homem/mês	1
Analista de Ambiente Windows e Aplicações	Homem/mês	1
Analista de Ambiente de Mensageria e Colaboração	Homem/mês	1
Analista de Ambiente de Virtualização e Armazenamento	Homem/mês	1
Analista de Banco de Dados	Homem/mês	1
<b>Total</b>		<b>15</b>

Nota 1: A quantidade de profissionais estimada deve ser entendida como o quantitativo definido pelo órgão somente para a execução inicial dos serviços, durante o período de estabilização de 90 (noventa) dias. Após esse período, esse quantitativo poderá ser revisto, podendo ser reestruturada e redimensionada a equipe que prestará os serviços, de forma a atender a demanda, condições e níveis de serviço estabelecidos para execução dos serviços, uma vez que a forma de contratação não será de alocação de mão-de-obra.

Item	Serviço Técnico	Valor por UST (R\$)
1	Custos Administrativos	
2	Custos Operacionais (Insumos, transporte, etc.)	
3	Impostos	
4	Provisões	
5	Encargos	
6	Valor líquido da UST (1 + 2 + 3 + 4 + 5)	
7	Lucro	
<b>Valor Bruto da UST (6 + 7)</b>		
<b>T O T A L (Valor Bruto x 3.000)</b>		

Nota 1: Para se chegar ao valor da UST, os fornecedores utilizarão a tabela abaixo para efeito de quantificar a UST, por tipo de serviço:

Projeto Estratégico a ser suportado	Área de Especialidade	Atuação	Esforço Anual (meses)	Esforço por Mês (horas)	Total (UST)
4.1.2 Integração do Conhecimento	Redes	Implantação de novos serviços	1	40	40
	Infraestrutura de Datacenters	Suporte à integração de soluções	12	8	96
4.1.3 Ipea Móvel	Redes	Implantação de novos serviços	3	32	96
4.1.5 Reorganização da TIC no Ipea	Infraestrutura de Datacenters	Suporte à avaliação do ambiente tecnológico	1	40	40
	Infraestrutura de Datacenters	Prospecção de tecnologia	3	32	96
	Mapeamento / Revisão de Processos e Consultoria ITIL	Suporte à implementação de gestão de TI	5	96	480
	Infraestrutura de Datacenters	Suporte à integração de soluções	4	64	256
4.1.6 Modernização da infraestrutura de TIC e integração dos sistemas de comunicação de dados, voz e imagem	Redes	Implantação de alta disponibilidade	2	80	160
	Segurança da Informação	Suporte à melhoria de segurança	2	80	160
	Infraestrutura de Datacenters	Suporte à integração de soluções	2	80	160
	Redes	Implantação de novos serviços	3	32	96
	Infraestrutura de Datacenters	Prospecção de tecnologia	1	32	32
	Canal de Atendimento	Implantação de Chatbot	5	160	800
4.1.7 Tecnologia em pesquisa	Redes	Implantação de novos serviços	1	32	32
4.1.8 Processo Eletrônico Nacional	Redes	Implantação de novos serviços	8	32	256
<b>TOTAL GERAL INCLUINDO MARGEM DE 10%</b>					<b>3000</b>

Nota 2: As provisões constantes desta planilha poderão ser desnecessárias quando se tratar de determinados serviços que prescindam da dedicação exclusiva dos trabalhadores da contratada para com a Administração.

#### ANEXO III DO EDITAL - VALORES MÁXIMOS ADMISSÍVEIS

Item	Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Qtd.	Valor
1	Serviços Técnicos Especializados para execução continuada de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações, nível I	Serviço Anual	1	R\$ 343.934,32
2	Serviços Técnicos Especializados para execução continuada de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações, nível II	Serviço Anual	1	R\$ 461.612,21
3	Serviços Técnicos Especializados para execução continuada de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações, nível III	Serviço Anual	1	R\$ 2.063.998,82
4	Serviços Especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação para prestação sob demanda de serviços técnicos de mapeamento/revisão de processos e consultoria ITIL, e consultoria especializada em gerenciamento de projetos, infraestrutura de TI, redes e segurança da informação.	UST	3.000	R\$ 375.072,00
VALOR TOTAL ESTIMADO				R\$ 3.244.617,35

#### ANEXO IV DO EDITAL – MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº \_\_\_\_/2019, QUE FAZEM ENTRE SI O(A) INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA - IPEA E A EMPRESA \_\_\_\_\_, PARA \_\_\_\_\_.

PROCESSO Nº 03001.001704/2018-15

O INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA–IPEA, fundação pública federal com Estatuto aprovado pelo Decreto nº 7.124, de 29 de março de 2010, com sede na cidade de Brasília - DF, no Setor

Bancário Sul, Edifício do BNDES, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 33.892.175/0001-00, doravante denominado **IPEA** ou **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu **PRESIDENTE**, Sr. \_\_\_\_\_, brasileiro, portador da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado nesta Capital, de um lado, e a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, sediada em \_\_\_\_\_, CEP: \_\_\_\_\_, neste ato representada por \_\_\_\_\_, brasileiro(a), função, portadora da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_. CPF nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliada em \_\_\_\_\_, CEP \_\_\_\_\_, doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente termo de contrato, decorrente do Processo nº 03001.002873/2017-91, sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço unitário, nos termos da Lei nº 10.520, de 17.07.2002, da Lei Complementar nº 123/2006, do Decreto nº 5.450, de 31.05.2005, Decreto nº 6.204 de 05.09.2007, aplicando-se, subsidiariamente, à Lei nº 8.666, de 21.06.1993, com suas alterações, mediante as Cláusulas e condições a seguir estabelecidas.

## **1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. Este Termo tem como objeto a contratação de serviços técnicos de Tecnologia da Informação compreendendo serviços técnicos especializados para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico (service desk) remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicações (TIC), sustentação da Infraestrutura de tecnologia da informação e comunicações, serviços especializados e implementação de melhorias contínuas no datacenter de acordo com os processos de gerenciamento de serviços de TI mapeados pelo Ipea, conforme os termos, condições, quantidades e exigências especificadas neste Edital e em seus anexos.

1.2. Os serviços a serem contratados estão detalhados nos itens 1, 4 e 11 do Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2019.

## **2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA EXECUÇÃO**

2.1. O modelo de execução do objeto a ser contratado deverá seguir as instruções previstas no item 14 do Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2019/IPEA.

## **3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA GESTÃO**

3.1. O modelo de gestão contratual deverá seguir as orientações previstas no item 15 do Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2019/IPEA.

## **4. CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA**

4.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 12 (doze) meses, contados da sua assinatura, prorrogável na forma do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

## **5. CLÁUSULA QUINTA – DO PREÇO**

5.1. O valor do presente Termo de Contrato é de R\$ .....(.....).

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

## **6. CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

6.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício financeiro de 2019, correndo às custas \_\_\_\_\_, conforme Nota de Empenho nº \_\_\_\_\_.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

7.1. As obrigações da Contratante e da Contratada estão previstas, respectivamente, nos itens 12 e 13 do Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2019/IPEA.

## **8. CLÁUSULA OITAVA – DO PAGAMENTO**

8.1. As condições necessárias para o pagamento do contratado estão previstas no item 14.4 do Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2019/IPEA.

## **9. CLÁUSULA NONA – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES**

9.1. A Contratada obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante Termo Aditivo, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, de acordo com os parágrafos primeiro e segundo constantes do Art. 65 da Lei nº 8.666/93.

9.2. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos em Lei, salvo as supressões resultantes de acordos celebrados entre os Contratantes.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE**

10.1. Deverá ser utilizada a metodologia descrita no item 11.8.19 do Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2019/IPEA, para a avaliação do serviço e fornecimento, que serão recebidos mediante aceite e atesto pelo fiscal do contrato na respectiva Nota Fiscal/Fatura.

10.2. A Contratada deverá indicar na Nota Fiscal/Fatura o número do contrato firmado com o Ipea.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL**

11.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato seguirão o apregoado no item 21 do Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2019/IPEA.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA GARANTIA CONTRATUAL**

12.1. A CONTRATADA deverá prestar garantia nos moldes preconizados no item 19 do Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2019/IPEA.

### **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES**

13.1. Observados os princípios da ampla defesa e do contraditório poderão aplicadas penalidades, nos casos de infrações administrativas descritas no item 22 do Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2019/IPEA.

### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – PRAZOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**

14.1. O Termo de Referência, então Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2019/IPEA, discrimina os prazos e o nível de serviço que deverá ser cumprido pela CONTRATADA no atendimento das demandas e ordens de serviço, referentes a esta contratação.

### **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO**

15.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízos das sanções aplicáveis.

15.2. São motivos para rescisão do presente Contrato:

- I – o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- II – o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
- III – a lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do fornecimento, nos prazos estipulados;
- IV – o atraso injustificado da prestação dos serviços;
- V – a paralisação do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação à Contratante;
- VI – A subcontratação, fusão, cisão ou incorporação sem com o consentimento prévio e por escrito da Contratante ou que afetem a boa execução do Contrato;
- VII – o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- VIII – o cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do § 1º do art. 67, da Lei nº 8.666/93;
- IX – a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- X – a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- XI – a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- XII – razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o Contratante e exaradas no processo administrativo a que se refere o Contrato;
- XIII – a supressão, por parte da Administração, de obras, serviços ou compras, acarretando modificação do valor inicial do Contrato além do limite permitido no § 1º do Art. 65, da Lei nº 8.666/93;
- XIV – a suspensão de sua execução, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado ao contratado, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;
- XV – o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Administração decorrentes de obras, serviços ou fornecimento, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;
- XVI – a não liberação, por parte da Administração, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais porventura especificadas no Anexo I do Edital;
- XVII – a ocorrência de caso fortuito ou de força maior regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Contrato;
- XVIII – descumprimento do disposto no Inciso V do Art. 27, da Lei nº 8.666/93, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.
- XIX – descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação.

15.3. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurado a CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

15.4. A rescisão deste Contrato poderá ser:

- I – determinada por ato unilateral e por escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII, e XVII do Art. 78, da Lei nº 8.666/93;
- II – amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração; e
- III – judicial, nos termos da legislação.

15.5. A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

15.6. Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do Art. 78, da Lei nº 8.666/93, sem que haja culpa da Contratada, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

- I – devolução de garantia;
- II – pagamentos devidos pela execução do Contrato até a data da rescisão; e

III – pagamento do custo da desmobilização.

15.7. Ocorrendo impedimento, paralisação ou sustação do Contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente por igual tempo.

15.8. A rescisão por descumprimento das cláusulas contratuais acarretará a retenção dos créditos decorrentes deste Contrato, até o limite dos prejuízos causados à Contratante, além das sanções previstas neste Instrumento.

15.9. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE nos casos de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.10. O termo de rescisão será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

I – balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

II – relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

III – indenizações e multas.

## **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO**

16.1. O preço consignado no Contrato poderá ser reajustado, no que couber, para mais ou para menos, observado o estipulado no item 22, do Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2019/IPEA.

## **17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS VEDAÇÕES**

17.1. É vedado à CONTRATADA:

a) caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

b) interromper a execução contratual sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei;

c) transferir a outrem, no todo ou em parte, as obrigações oriundas da contratação, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE;

## **18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA SUBCONTRATAÇÃO E ALTERAÇÃO**

18.1. Não será admitida a subcontratação parcial do objeto licitatório.

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

## **19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA ANTICORRUPÇÃO**

19.1. A CONTRATADA não poderá coadunar com as seguintes práticas:

f) “prática corrupta”: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;

g) “prática fraudulenta”: a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;

h) “prática conluída”: esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;

i) “prática coercitiva”: causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato.

j) “prática obstrutiva”: (i) destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista acima; (ii) atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

19.2. A CONTRATADA declara ter ciência dos deveres de o IPEA conduzir os seus negócios de maneira legal, ética e transparente, conforme os requisitos das Normas Anticorrupção, incluindo, mas não se limitando à Lei Federal 12.846/2013, e de estender a todos os seus dirigentes, empregados, contratados e colaboradores, assim como a terceiros que a representem, a obrigação de cumprir estas diretrizes.

19.3. O IPEA não tolerará qualquer ato que infrinja ou possa infringir as Normas Anticorrupção, comprometendo-se a CONTRATADA, em caráter irrevogável e irretratável, a:

19.3.1. Tomar conhecimento das Normas Anticorrupção, especialmente a Lei Federal nº 12.846/2013, e, o Decreto 8420 de março de 2015, ambos, disponíveis em [www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br) e a divulgá-las a seus acionistas/sócios, administradores, diretores, empregados, contratados, representantes e terceiros;

19.3.2. Abster-se de praticar atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra os princípios da administração pública ou contra os compromissos internacionais assumidos pelo Brasil, conforme definidos no artigo 5º, da Lei Federal 12.846/2013;

19.3.3. Não tolerar ou compactuar com qualquer comportamento considerado corrupto, como por exemplo: pagamento e/ou cooperação de qualquer forma com o pagamento de suborno, emissão ou aceitação de notas e faturas falsas, dentre outros;

19.4. A CONTRATADA declara que nenhum valor pago a ela com base no presente Contrato foi ou será utilizado na prática de atos que infrinjam ou possam infringir as Normas de Anticorrupção.

19.5. A CONTRATADA deverá informar ao IPEA, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contados da sua ciência, qualquer ato praticado por si, seus acionistas/sócios, administradores, diretores, empregados, contratados, representantes e/ou terceiros que, sendo relacionado com o IPEA ou com este Contrato, infrinja ou represente uma potencial infração às Normas Anticorrupção.

19.6. O IPEA ou na hipótese de o contrato vir a ser financiado, em parte ou integralmente, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, permitirá que o organismo financeiro e/ou pessoas por ele formalmente indicadas poderá, a qualquer tempo, auditar a CONTRATADA com a finalidade de assegurar o cumprimento das Normas Anticorrupção, incluindo, mas não se limitando, à análise e solicitação de documentos, à realização de inspeções e entrevistas e à aplicação de questionários. A CONTRATADA obriga-se a manter livros, contas, registros e faturas precisas, a colaborar com eventuais auditorias e a atender às solicitações do IPEA nos prazos que forem indicados.

19.7. A CONTRATADA defenderá, protegerá, indenizará e isentará o IPEA, seus acionistas, administradores, empregados, contratados e prepostos de qualquer responsabilidade, reclamações, custos, reivindicações, processos, ações e direitos de ação de todo o tipo e natureza que surjam em decorrência da prática de uma infração às Normas Anticorrupção.

## 20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DOS CASOS OMISSOS

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

## 21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA PUBLICAÇÃO

21.1. A CONTRATANTE providenciará a publicação deste Contrato, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme determina o Parágrafo Único, do Art. 61, da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

## 22. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO FORO

22.1. As partes elegem o foro da Seção Judiciária Federal do Distrito Federal, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que surgirem na execução do presente Instrumento.

E por assim estarem justas e acertadas, foi lavrado o presente instrumento e disponibilizado por meio eletrônico através do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, nos termos da Portaria nº 350 de 22/09/2016, do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, para todos os fins de direito, o qual, depois de lido e achado conforme, perante duas testemunhas, a todo o ato presente, vai pelas partes assinado, as quais se obrigam a cumpri-lo.

Presidente  
IPEA

**REPRESENTANTE LEGAL**  
Função  
Empresa

### Testemunhas:

1) Nome:  
CPF:

2) Nome:  
CPF:

## **ANEXO V DO EDITAL - DECLARAÇÃO DE VISTORIA E TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**

### **DECLARAÇÃO DE VISTORIA**

Declaro, sob as penas da lei, que a empresa \_\_\_\_\_ (empresa), inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, CNPJ/MF, sob o n.º \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_ (endereço completo), está ciente sobre o ambiente tecnológico do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – Ipea, em Brasília-DF, e possui todo o conhecimento sobre o qual serão executados os serviços de tecnologia da informação objeto do Pregão Eletrônico n.º \_\_\_\_\_ e dos processos, regras, templates de artefatos e elementos de informática e quantitativos que possam servir de subsídio à elaboração de proposta.

Assinatura e carimbo  
(servidor do contratante)

### **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**

A empresa [RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL], pessoa jurídica com sede em [ENDEREÇO], inscrita no CNPJ/MF com o n.º [N.º DE INSCRIÇÃO NO CNPJ/MF], neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA RECEPTORA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – Ipea, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do Ipea reveladas à EMPRESA RECEPTORA em vistoria realizada ao ambiente computacional do Ipea.

A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do Ipea, das informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, com objetivo diferente da elaboração da proposta para participação no pregão N.º \_\_\_\_\_/20\_\_\_\_, as informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos na elaboração da proposta referida no parágrafo anterior, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

A EMPRESA RECEPTORA obriga-se a informar imediatamente o Ipea qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do Ipea, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o Ipea e a EMPRESA RECEPTORA sem qualquer ônus para o Ipea. Nesse caso, a EMPRESA RECEPTORA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo Ipea, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas do Ipea.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA RECEPTORA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

[NOME DA EMPRESA RECEPTORA]

Nome:

Nome:

Observação:

- 1) Emitir 02 (duas) vias em papel que identifique o licitante.
- 2) As 02 (duas) vias do Termo de Confidencialidade e Sigilo devem ser assinadas após a realização da vistoria, na presença de servidor do contratante.
- 3) O representante da empresa deve comparecer à vistoria de posse de procuração registrada em cartório.

#### **ANEXO VI DO EDITAL - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**

Este Termo de Compromisso (“Termo”) é celebrado entre: CONTRATANTE, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - Ipea, Endereço SBS Quadra 1, Bloco J, Ed. BNDES – Brasília – DF, CEP 70076-900, neste ato representada pelo Gestor do Contrato xxxxxx, CPF, xxxxxxxxxxxx e CONTRATADA xxxxxxxx, Endereço xxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF xxxxxx, personificação xxxxxx, neste ato representada por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais.

O Ipea e a CONTRATADA podem ser referidos individualmente como Parte e coletivamente como Partes, onde o contexto assim o exigir.

CONSIDERANDO que as Partes estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que inclui a prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação para SUPORTE TÉCNICO E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC;

CONSIDERANDO que as Partes podem divulgar entre si Informações Confidenciais, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas Informações Confidenciais;

CONSIDERANDO que as Partes desejam ajustar as condições de revelação das Informações Confidenciais, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

RESOLVEM as Partes celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

1. Para a finalidade deste Termo, “Informações Confidenciais” significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma Parte (de acordo com este instrumento, a “Parte Divulgadora”) à outra Parte (de acordo com este instrumento, a “Parte Receptora”), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de usuários, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.

2. Não serão incluídas nas Informações Confidenciais quaisquer informações que:

(i) sejam geralmente conhecidas, ou subsequentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público;

(ii) estejam na posse legal da Parte Receptora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou

(iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Receptora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Receptora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.

3. Quando a divulgação de Informações Confidenciais for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira:

(i) a Parte Receptora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máximo de até 48 (quarenta e oito) horas; e

(ii) fica a Parte Receptora obrigada também a enviar à Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Receptora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.

4. A Parte Receptora não divulgará nenhuma Informação Confidencial da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:

I – As Partes deverão proteger as Informações Confidenciais que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias Informações Confidenciais.

II – A Parte Receptora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas Informações Confidenciais, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.

III – A Parte Receptora informará imediatamente à Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não divulgação e uso limitado das obrigações das empreiteiras e agentes da Parte Receptora.

IV – A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou Informações Confidenciais, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.

V – A Parte Receptora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às Informações Confidenciais que cumpram tais obrigações de sigilo, assinando o Termo de Ciência.

5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Receptora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.

6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não será interpretado de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigará a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais.

7. Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas Informações Confidenciais da parte Divulgadora para a parte Receptora, exceto o direito limitado para utilizar as Informações Confidenciais conforme estipulado neste Termo.

8. Este Termo entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das partes e continuarão a ser obrigatórios a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Receptora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.

9. A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexecutável, o restante deste Termo e a aplicação de tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.

10. As Partes concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.

11. A Parte Receptora deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

12. A Parte Receptora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias

ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades prevista neste Termo.

13. A inobservância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão ou qualquer daqueles relacionados neste Termo, ao pagamento, recomposição, de todas as perdas e danos comprovadamente suportados ou demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei 8666/93.

14. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 5 (cinco) anos após a divulgação de cada Informação Confidencial à Parte Recebedora.

15. O não exercício por qualquer uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.

16. Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os efeitos legais em qualquer das situações especificadas neste Termo.

17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora, em razão do presente objeto, serão incorporados a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.

18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.

19. O fornecimento de Informações Confidenciais pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprouver.

20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direito autoral, patente ou direito de propriedade intelectual está aqui implícito, incluído ou concedido por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.

21. A Contratada declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidos pelo Contratante para execução do Contrato, tanto nas dependências do Contratante como externamente.

22. A Contratada responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente pelos atos de seus empregados praticados nas dependências do Contratante, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio do Contratante.

23. Este Termo contém o acordo integral de confidencialidade entre as Partes com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente se firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.

24. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das Partes, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil.

25. E por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Brasília, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_.

DE ACORDO

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA

CPF:

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE

Mat. SIAPE:

**ANEXO VII DO EDITAL - TERMO DE CIÊNCIA**

<b>DADOS DO CONTRATO</b>	
Contrato N°	
Objeto	
Gestor	
SIAPE	
<b>DADOS DA CONTRATADA</b>	
Contratada	
CNPJ	
Preposto	
CPF	

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

Brasília- DF, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

### CIÊNCIA

#### Funcionários da Contratada

Nome: \_\_\_\_\_  
Matrícula: \_\_\_\_\_  
CPF: \_\_\_\_\_  
Assinatura: \_\_\_\_\_

### ANEXO VIII DO EDITAL - TERMO DE CREDENCIAMENTO

A empresa \_\_\_\_\_, CNPJ \_\_\_\_\_, Contrato \_\_\_\_\_, Endereço \_\_\_\_\_ vem, por meio deste Termo, solicitar o CREDENCIAMENTO e liberação de acesso às dependências do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – Ipea, dos seguintes funcionários abaixo identificados:

Nome do Funcionário	Documento
	RG: CPF: Matrícula na empresa:

Brasília-DF, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_

Assinatura : \_\_\_\_\_

### ANEXO IX DO EDITAL - TERMO DE DESCREDENCIAMENTO

A empresa \_\_\_\_\_, CNPJ \_\_\_\_\_, Contrato \_\_\_\_\_, Endereço \_\_\_\_\_ solicita o descredenciamento e o cancelamento da liberação de acesso às dependências da contratante. do profissional

Informamos, ainda, que estamos devolvendo os seguintes materiais que estavam de posse do funcionário acima relacionado:

	Crachá
	Cartões Certificadores
	Pen drive
	Outros:

Brasília-DF, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_.

CPF:

**ANEXO X DO EDITAL - DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**

1- Visando a efetiva aplicação de critérios, ações ambientais e socioambientais quanto à inserção de requisitos de sustentabilidade ambiental nos editais de licitação promovidos pela Administração Pública, em atendimento ao art. 170 da CF/1988, ao art. 3º da Lei nº 8.666/93, alterado pela Lei nº 12.349 de 2010, à Lei nº 12.187/2009 e ao art. 6º da Instrução Normativa nº 1/2010, Decreto nº7746/2012:

**Constituição Federal/1988:**

“Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: VI – defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 42, de 19.12.2003)

**Lei nº 8.666/93:**

“Art. 3 A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia, a seleção da proposta mais vantajosa para a administração e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos. (Redação dada pela Lei nº 12.349, de 2010).” (Grifamos)

**Lei nº 12.187/2009:**

“Art. 6 São instrumentos da Política Nacional sobre Mudança do Clima:

XII – as medidas existentes, ou a serem criadas, que estimulem o desenvolvimento de processos e tecnologias, que contribuam para a redução de emissões e remoções de gases de efeito estufa, bem como para a adaptação, dentre as quais o estabelecimento de critérios de preferência nas licitações e concorrências públicas, compreendidas aí as parcerias público-privadas e a autorização, permissão, outorga e concessão para exploração de serviços públicos e recursos naturais, para as propostas que propiciem maior economia de energia, água e outros recursos naturais e redução da emissão de gases de efeito estufa e de resíduos;”

**Instrução Normativa nº 1/2010 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão:**

**“Art. 6º Os editais para a contratação de serviços deverão prever que as empresas contratadas adotarão as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:**

- I – use produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos inanimados que obedeçam às classificações e especificações determinadas pela ANVISA;
- II – adote medidas para evitar o desperdício de água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003;
- III – observe a Resolução CONAMA nº 20, de 7 de dezembro de 1994, quanto aos equipamentos de limpeza que gerem ruído no seu funcionamento;
- IV – forneça aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;
- V – realize um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;
- VI – realize a separação dos resíduos recicláveis descartados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, na fonte geradora, e a sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, que será procedida pela coleta seletiva do papel para reciclagem, quando couber, nos termos da IN/MARE nº 6, de 3 de novembro de 1995, e do Decreto nº 5.940, de 25 de outubro de 2006;
- VII – respeite as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos; e

VIII – preveja a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999.

Parágrafo único. O disposto neste artigo não impede que os órgãos ou entidades contratantes estabeleçam, nos editais e contratos, a exigência de observância de outras práticas de sustentabilidade ambiental, desde que justificadamente.

2 – A licitante deverá apresentar Declaração de Sustentabilidade Ambiental conforme modelo constante neste anexo, documento este integrante da Proposta de Preços, conforme especificado no Termo de Referência.

2.1 – Tal exigência visa atender aos dispositivos normativos acima enumerados, bem como estabelecer que a licitante deva implementar ações ambientais por meio de treinamento de seus empregados, pela conscientização de todos os envolvidos na prestação dos serviços, bem como cumprir as ações concretas apontadas especialmente nas obrigações da CONTRATADA, que se estenderão na gestão contratual, refletindo na responsabilidade da Administração no desempenho do papel de consumidor potencial e na responsabilidade ambiental e socioambiental entre as partes.

2.2 – Seguem abaixo algumas ações a serem adotadas pela licitante vencedora como boas práticas na prestação dos serviços a serem desempenhadas por intermédio de seus profissionais nas atividades diárias e também nas atividades empresariais:

- a) A otimização de recursos materiais;
- b) A redução de desperdícios materiais, energia e água por parte de seus profissionais no desempenho das atividades diárias;
- c) Elaborar e manter um programa interno de treinamento de seus empregados para redução de consumo de energia elétrica, consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;
- d) Receber, da CONTRATANTE, informações a respeito dos programas de uso racional dos recursos que impactem o meio ambiente;
- e) Responsabilizar-se pelo preenchimento do "Formulário de Ocorrências para Manutenção", a ser fornecido pela CONTRATANTE, a fim de informar prováveis e reais ocorrências. Exemplo de ocorrências mais comuns e que devem ser apontadas são: Vazamentos nas torneiras ou nos lavatórios; Lâmpadas queimadas ou piscando; Fios desencapados; Janelas, fechaduras ou vidros quebrados; Aparelhos eletrônicos ligados e que estejam em desuso, entre outras.
- f) Racionalização/economia no consumo de energia (especialmente elétrica) e água.
- g) Destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades diárias;
- h) Instruir os profissionais quanto ao cumprimento da coleta seletiva e do Programa de Coleta Seletiva de Resíduos Sólidos adotado por este órgão em especial aos recipientes adequados para a coleta seletiva disponibilizados nas dependências do órgão:

AZUL: papel/papelão;

VERMELHO: plástico;

VERDE: vidro;

AMARELO: metal;

PRETO: madeira;

LARANJA: resíduos perigosos;

BRANCO: resíduos ambulatoriais e de serviços de saúde;

ROXO: resíduos radioativos;

MARROM: resíduos orgânicos;

CINZA: resíduo geral não reciclável ou misturado, ou contaminado não passível de separação. (Resolução nº 275, de 25 de abril de 2001 – Conselho Nacional do Meio Ambiente – CONAMA).

#### **Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012:**

Art. 4º São diretrizes de sustentabilidade, entre outras:

- I – menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;
- II – preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- III – maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;
- IV – maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;
- V – maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;
- VI – uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e
- VII – origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

#### **MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº \_\_\_\_/2019

PROPONENTE: \_\_\_\_\_ ENDEREÇO:

\_\_\_\_\_ CNPJ: \_\_\_\_\_

FONE/FAX: \_\_\_\_\_

Declaro, sob as penas da Lei nº 6.938/1981, na qualidade de proponente do procedimento licitatório, sob a modalidade Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2019, instaurado pelo Processo de nº 04600.002474/2016-53, que atendemos aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de

proteção do meio ambiente.

Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação das declarações e certidões pertinentes dos órgãos competentes quando solicitadas como requisito para habilitação e da obrigatoriedade do cumprimento integral ao que estabelece o art. 6º e seus incisos, da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão – MPDG e Decreto nº 7746 de 5 de junho de 2012, que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável. Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação do registro no Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais caso minha empresa exerça uma das atividades constantes no Anexo II da Instrução Normativa nº 31, de 03 de dezembro de 2009, do IBAMA.

Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente.

Brasília-DF, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

Nome:

RG/CPF:

Cargo:

[1] Nesse sentido, vide Acórdãos TCU n.ºs 786/2006-P e 2.471/2008-P.

[2] “Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos”.

[3] Para tanto, sugerimos a leitura da dissertação de mestrado intitulada “O funcionário terceirizado: a gestão de pessoas no âmbito da MPE terceirizada. Um estudo de caso das contratadas pelo IFSP”, de Rodrigo Favoreto Rodrigues (disponível em: <[http://www.faccamp.br/new/arq/pdf/mestrado/Documentos/producao\\_discente/RodrigoFavoret.pdf](http://www.faccamp.br/new/arq/pdf/mestrado/Documentos/producao_discente/RodrigoFavoret.pdf)>).



Documento assinado eletronicamente por **Manoel Rodrigues dos Santos Junior, Diretor(a) de Desenvolvimento Institucional - DIDES, Substituto(a)**, em 19/03/2019, às 16:26, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.ipea.gov.br/processoeletronico/conferir> informando o código verificador **0199804** e o código CRC **7AE49A77**.