



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

Contratação de Serviço de Suporte à Infraestrutura de Redes

Termo de Referência



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

Sumário

1.	OBJETO DA CONTRATAÇÃO.....	3
2.	FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DA CONTRATAÇÃO.....	3
3.	JUSTIFICATIVA E MODELO DA CONTRATAÇÃO.....	5
4.	ESTIMATIVA DE DEMANDA E VALORES MÁXIMOS	9
5.	LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	11
6.	CRITÉRIOS DE PARTICIPAÇÃO	12
7.	ATESTADOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	12
8.	REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO	17
9.	MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	35
10.	MODELO DE REMUNERAÇÃO	45
11.	RESPONSABILIDADES E DEVERES	53
12.	APROVAÇÃO E ATESTAÇÃO TÉCNICA.....	58
13.	DAS OBRIGAÇÕES	63
14.	SANÇÕES E PENALIDADES.....	64
15.	INDICAÇÃO DOS ATORES DO CONTRATO	66
16.	INDICAÇÃO DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS	67
17.	DA VISITA TÉCNICA	67
18.	DO PAGAMENTO.....	69
19.	DA GARANTIA CONTRATUAL	71
20.	DA CONTA VINCULADA.....	72
21.	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	74
22.	TRANSIÇÃO CONTRATUAL	74
23.	ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL.....	75
24.	ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA	76
25.	DOCUMENTOS ANEXOS.....	77
	ASSINATURAS.....	79



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. Registro de preço para prestação de serviços de suporte à infraestrutura de redes, bem como seus meios de comunicação, sistemas funcionais e processos de execução, para realização das tarefas operacionais demandadas pelo MCT através de Ordens de Serviços. O julgamento dar-se-á pela proposta de menor valor global anual para 124.556,73 (cento e vinte e quatro mil, quinhentas e cinquenta e seis vírgula setenta e três) UST's (Unidade de Suporte Técnico).
- 1.2. A presente contratação trata-se de serviço comum e continuado, conforme disposto no Art. 1º, da Lei 10.520/02 podendo ser adotada a licitação na modalidade de pregão, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos e com base nos principais modelos de melhores práticas de gestão de serviços, os quais serão avaliados por meio de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMSE, conforme condições estabelecidas nesse instrumento.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DA CONTRATAÇÃO.

- 2.1. Este Termo de Referência foi elaborado à luz dos dispositivos legais, a saber:
 - 2.1.1. Decreto nº 7174/2010 - 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.
 - 2.1.2. Decreto-lei nº 200/1967, art. 10, § 7º - Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências.
 - 2.1.3. Decreto nº 2.271/ 1997 - Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.
 - 2.1.4. Lei nº 8.666/1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
 - 2.1.5. Lei nº 10.520/2002 - Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal,



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

- 2.1.6. Instrução Normativa SLTI nº 2/2008 - Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não. Essa norma aplica-se subsidiariamente à IN/SLTI 4/2008.
- 2.1.7. Instrução Normativa SLTI nº 4/2010 - 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.
- 2.1.8. Acórdão 2.471/2008 - TCU - Plenário - "Terceirização na Administração Pública Federal", subtema "Terceirização em Tecnologia da Informação".
- 2.1.9. Acórdão 313/2004 - TCU - Plenário - Manifestou entendimento de que a Lei nº 10.520/2002 revogou as disposições contrárias a ela contidas no Decreto nº 1.070/1994, onde exigia "técnica e preço" para toda e qualquer licitação para contratação de "bens e serviços". Também orienta o administrador público analisar onde a modalidade pregão é aplicável.
- 2.1.10. Acórdão nº 1.558/2003 - TCU - 2ª Câmara - Orienta, quando da "contratação de serviços técnicos de informática (gerência estratégica, desenvolvimento de software, gerenciamento de dados, administração de rede, suporte a usuários, manutenção de hardware, operação de microcomputadores e digitação), no sentido de que o processo de contratação especifique, licite e contrate separadamente os referidos serviços, utilizando-se o parcelamento ou a adjudicação por itens como forma de obtenção do melhor preço entre os licitantes, conforme preceituado no art. 23, § 1º, da lei 8.666/93".
- 2.1.11. Nota Técnica nº 01/2008 - SEFTI/TCU - Estabelece o conteúdo mínimo do projeto básico ou termo de referência para contratação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações – TIC.
- 2.1.12. Nota Técnica nº 02/2008 - SEFTI/TCU - Estabelece o uso do pregão para aquisição de bens e serviços de Tecnologia da Informação.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 2.1.13. A natureza dos serviços descritos nesse instrumento é própria para que seja contratado mediante Pregão, assim sugerido tendo por base a fundamentação legal e demais normas vigentes.
- 2.2. Quanto ao planejamento, essa licitação atende à necessidade presente no item 7 – Inventário de Necessidades do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI, subitem 18: “Manutenção do serviço de suporte a infraestrutura, visando assegurar continuidade aos serviços de rede oferecidos à Administração Central do MCT”, constante na sua página 13, devidamente aprovado pelo Comitê Gestor de Segurança e Tecnologia da Informação – CSTI.
- 2.3. Cabe salientar que o objeto da presente contratação, bem como seus meios de comunicação, sistemas funcionais e processos de execução, constitui serviço comum, porque por meio de simples pesquisa no mercado identifica-se que tal solução está implantada em diversos órgãos da Administração Pública. Além disso, devido a constantes solicitações do setor público e privado, o mercado está amplamente preparado para atender à demanda em questão, pois já ocorreu um amadurecimento no fornecimento de tal solução. Logo, as expertises de conhecimentos técnicos para o serviço de infraestrutura de redes são amplamente difundidas, sem grandes complexidades. Neste diapasão, entende o Tribunal de Contas da União:
- "Consideram-se bens e serviços comuns aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos no edital, por meio de especificações usuais praticadas no mercado. Bens e serviços comuns são ofertados, em princípio, por muitos fornecedores e comparáveis entre si com facilidade."
- 2.4. Cabe salientar que a referida análise e elaboração deste Termo de Referência não afasta a apreciação da consultoria jurídica do MCT.

3. JUSTIFICATIVA E MODELO DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. A presente contratação visa o suporte aos objetivos do MCT, por meio da execução operacional das atividades rotineiras, implementação e manutenção da infraestrutura de informática, provendo recursos que possibilitam o acesso aos sistemas de informação com segurança.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 3.2. O MCT possui ambiente de rede corporativa conforme disposto no Anexo I – Quadro de Recursos de TI.
- 3.3. Para a presente contratação, será utilizada a unidade de referência definida como Unidade de Serviço Técnico – UST e a classificação das atividades em diferentes níveis de complexidade.
- 3.4. A complexidade definida considera a prioridade do serviço, as características dos profissionais de mercado e sua capacidade em cumprir as atividades previstas. Porém, durante o período de fiscalização, os serviços deverão ser medidos e quantificados conforme executados, permitindo a elaboração e o ateste do efetivamente realizado pela CONTRATADA.
- 3.5. A unidade de referência adotada para sua validação é inicialmente equivalente a uma hora de trabalho de monitoração de ambiente, por ser considerada como atividade de complexidade mínima em serviços técnicos de infraestrutura. Dada a variação na complexidade das atividades existentes nas tarefas previstas neste instrumento e também na criticidade de uso do serviço em relação ao seu funcionamento com a finalidade principal da organização, fez-se necessário criar outros níveis de complexidade para tais atividades. Assim, foram definidos cinco níveis de complexidade: Baixa, Intermediária, Mediana, Alta e Especialista.
- 3.6. Diretamente proporcional à elevação do nível de complexidade da atividade especificada ou de sua criticidade, eleva-se a especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda, e, por consequência a quantidade de UST's deverá ser ajustada para que a CONTRATADA seja adequadamente remunerada pelo uso do profissional alocado.
- 3.7. A adoção do valor de referência único facilita à contabilização dos serviços, exigindo do corpo técnico requisitante e do fiscalizador do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada atividade e o valor de cada uma das fases, conforme expectativa de tempo e periodicidade de demanda. Para a pretendente, basta custear um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos, o que permite sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações das tarefas, preparando assim as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

3.8. A tabela abaixo define a correlação entre a complexidade de cada atividade e a quantidade de UST's equivalentes:

Tabela 1 -Equivalência de Complexidade de Atividades em UST's

Complexidade da Atividade	Sigla	Definição das Atividades	Equivalência UST
Baixa	B	Atividades de monitoração de ambiente por meio de ferramentas configuradas, devendo acionar plano de comunicação em caso de falhas; serviços de transporte de mídias, controle de acesso, impressão, alimentação de sistemas e registro em livros apropriados das inconsistências e correções efetuadas, abertura e fechamento de chamados de suporte a equipamentos.	1 UST
Intermediária	I	Atividades operacionais como cadastro de usuários, ativação de pontos, alimentação de sistemas técnicos, documentação de rotinas técnico-operacionais, execução de scripts, operação de ferramentas e sistemas de controle como backup, de ambiente, de documentação, de relatórios de falhas, atualização de aplicações sistêmicas.	1,5 UST
Mediana	M	Serviços técnicos com baixo grau de análise, como criação de políticas operacionais, ajustamento de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos, correções de padrões de serviços.	3,5 UST



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

Alta	A	Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho, adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a softwares, equipamentos e ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento, automatização de atividades.	6 UST
Especialista	E	Atividades que requeiram conhecimento especialista e que não enquadre no item anterior por não ser considerada rotineira como modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de consultoria e auditoria para soluções específicas e diversas do rotineiro;	10 UST

3.9. A previsão das atividades demandas para a execução do objeto deste contrato estão dispostas no Anexo II – “Catálogo de Tarefas”.

3.10. Os Anexos I – Descrição do Ambiente Computacional e II – Recursos de TI na rede MCT somente serão vistos após assinatura do Termo de Responsabilidade e Sigilo, no momento da visita técnica.

3.11. No Anexo II-A – “Demandas”, as demandas encontram-se detalhadas em procedimentos que deverão ser executados conforme processos internos de execução, distribuídos por complexidade e tempo necessário para execução, definindo o custo final em UST. O modelo permitirá que seja contratado suporte para serviços técnicos abrangendo toda a infraestrutura atual, sem impedir que, após as intervenções e implantação dos processos de melhoria, as atividades e tarefas sejam inseridas, excluídas e/ou substituídas por outras.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

3.12. No caso do MCT, mesmo se tratando de demanda por produtos, focada em qualidade, em função das políticas de gestão de segurança implantadas que define os conceitos de utilização, monitoração, manutenção e segurança dos recursos de TI, é imprescindível que os recursos técnicos envolvidos para execução dos serviços estejam alocados em área interna definida, sendo gerenciados exclusivamente pelo representante da empresa CONTRATADA. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da CGTI e respectivas áreas do MCT e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança, não sendo possível, para a maioria das Atividades, execução ou operacionalização remota. O mesmo ocorre com manutenções e monitorações que requeiram utilização de senhas privilegiadas ou que possam manipular ou ver informações de serviços críticos.

3.13. Portanto, a utilização “in-loco” de um quadro mínimo de recursos profissionais para execução das demandas e tarefas de suporte a infraestrutura de redes e de comunicação será necessária e exigida, buscando assim não só a prestação dos serviços com a qualidade definida, como também a sua continuidade em conformidade com as atividades fins da Organização.

4. ESTIMATIVA DE DEMANDA E VALORES MÁXIMOS

4.1. Estimativa de demanda

Tabela 2 - Estimativa da Previsão Anual – em UST

Modalidade	Previsão de Consumo anual	Percentual de Garantia	Consumo Anual Mínimo Garantido
Tarefas Rotineiras	91.362,63	87,00%	79.485,49
Tarefas de Suporte Técnico	14.174,60	64,10%	9.085,92
Tarefas de Demanda	19.019,50	10,00%	1.901,95
Total de Unidades de Suporte Técnico	124.556,73	75,00%	93.417,55

4.1.1. A tabela acima apresenta a expectativa de esforço, em UST – Unidade de Suporte Técnico, para cada ano de execução contratual. Os itens da Tabela poderão sofrer alteração de quantitativos, no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias, priorização das tarefas, inclusão e exclusão de demandas, desde que não superem a estimativa total CONTRATADA, o que somente poderá ocorrer mediante Termo Aditivo e dentro dos percentuais legais previstos em lei.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

4.1.2. As Tarefas são classificadas em três tipos, a saber:

4.1.2.1. Rotineiras – tarefas de periodicidade previamente definida para execução;

4.1.2.2. Suporte – tarefas de atendimento a usuários e execução de serviços em equipamentos do CPD, que requeiram atendimento imediato e/ou pessoal de plantão que, mesmo tendo características rotineiras não possuem periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante as solicitações de usuários, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas.

4.1.2.3. Demanda – tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento, e que dependem de emissão de Ordem de Serviço específica.

4.1.3. São atribuídas como “tarefas rotineiras” as de periodicidade previamente definida para execução. Sua realização deverá ser concluída dentro dessas previsões.

4.1.4. As “tarefas de suporte técnico” têm por objetivo atender necessidades de Infraestrutura e das áreas de Central de Serviços e Desenvolvimento de Sistemas, e podem ser determinadas no processo de padronização de atividades, ou seja, sempre deverão ser executadas de acordo com a sequência determinada, com entrega sempre de um mesmo produto específico. Mesmo se tratando de rotina, diferencia do primeiro tipo por não permitir precisão na estimativa mensal de solicitações de projetos, necessidades técnicas ou necessidades de usuários. Classifica-se como prestação de suporte de 3º nível. Nesses casos, poderão ocorrer meses em que vários dos produtos não sejam solicitados.

4.1.5. As “tarefas de demandas” são definidas por Ordens de Serviços “Exclusivas” ou de “Escopo”, que têm por finalidade implantar serviços para atender os prazos dos projetos estratégicos da alta direção do MCT e do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI. Nelas também estão inseridas estudos e implementações de soluções de problemas técnicos ou falhas desconhecidas que necessitem de análises mais avançadas. Por dependerem dos projetos corporativos, estas tarefas poderão ser alteradas ou redefinidas, excluídas ou substituídas no decorrer da contratação.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

4.1.6. Os quantitativos estimados em cada um dos itens poderão ter seus totais ajustados em razão da qualificação e da quantidade de demandas efetuadas, e em função dos redirecionamentos da projeção estratégica da organização ou do plano diretor da área. Essa alteração é previsível, visto que a implementação do tipo demanda, depois de concluída, gerará um grupo de procedimentos e atividades rotineiras a serem executadas com o objetivo de manter a disponibilidade e a continuidade do processo implantado.

4.2. Estimativas de preço

4.2.1. A previsão de custo será fundamentada em pesquisas de mercado baseadas em contratações similares.

4.2.2. Para orçamentação prévia, utilizou-se como referência o valor de estimativa no recente certame promovido pelo STJ, que utilizou a mesma metodologia de serviço.

4.2.3. Assim, foi possível aferir o valor pretendido, conforme quadro abaixo, que deverá ser preenchido pelas pretendentes com o custo unitário da UST e o total financeiro proposto.

Tabela 3 – Estimativa do Custo Anual da Contratação

Objeto de Contratação	Quantidade de UST	Custo Unitário	Custo Total
Prestação de Serviços de Suporte e Manutenção de Infra-Estrutura de Redes	124.556,73	R\$ 35,00	R\$ 4.359.485,55

5. LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. A CONTRATADA deverá considerar o seguinte regime de atendimento:

Tabela 4 - Horário de Execução dos Serviços

Perfil	Horários	Cobertura
Monitoração	24 horas x 7 dias	Acompanhamento remoto
Serviços especializados	Segunda a Sexta: 7h às 20h	Atendimento remoto/presencial
Serviços de Operação	Segunda a Sexta: 7h às 00h	Atendimento presencial
	Finais de semana e feriados: 24 horas	Plantão remoto/presencial
Demandas Agendadas	24 horas x 7 dias	Presencial



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 5.2. O deslocamento do prestador de serviços da CONTRATADA para a realização dos serviços a serem realizados aos sábados, domingos e feriados nas instalações da CONTRATADA não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de ônus adicionais para o CONTRATANTE.
- 5.3. Os serviços serão prestados ao CONTRATANTE em todas as localidades no Distrito Federal onde seja requerido suporte aos serviços de TI.
- 5.3.1. Em casos excepcionais, a execução dos serviços poderá ser realizada fora do ambiente do CONTRATANTE, em âmbito nacional, a fim de prestar suporte ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, respeitadas as condições previstas nesse instrumento.
- 5.3.2. Os serviços fora do Distrito Federal deverão ser providenciados pela CONTRATADA com a celeridade que o caso requeira, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE.
- 5.3.2.1. Estimam-se, para efeito meramente informativo, 5 (cinco) serviços por ano fora do Distrito Federal, com 5 (cinco) dias por serviço.

6. CRITÉRIOS DE PARTICIPAÇÃO

- 6.1. Não será permitida a subcontratação dos serviços objetos desta licitação.
- 6.2. Não será permitida a formação de consórcio, uma vez que, o objeto deste certame é comum e indivisível
- 6.3. Não será permitida a participação de Cooperativas considerando que as atividades realizadas no serviço de infraestrutura de redes demandam a prestação de trabalho subordinado entre eles, conforme Termo de Ajustamento de Conduta firmado entre a União Federal e o Ministério Público do Trabalho nos autos da Ação Civil Pública n. 15001044/01, homologado pelo Juízo da 20ª Vara do Trabalho de Brasília.
- 6.4. Não será permitida a participação de empresas que não tenham realizado a Visita Técnica, conforme item 17 – Visita Técnica.

7. ATESTADOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 7.1. Para comprovação de que a empresa licitante possui capacitação e experiência na execução dos serviços correlatos aos do objeto desse instrumento, a empresa



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

deverá, nos termos do Art. 30, § 1o, da Lei 8.666/93, juntamente com a documentação de habilitação necessária, apresentar atestado(s) expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando experiência na prestação de serviços técnicos na área de suporte à infraestrutura de rede, compreendendo as atividades mais significativas e de maior relevância, indicadas abaixo:

- 7.1.1. Atestado de Capacitação Técnica, comprovando ter prestado serviços de suporte na área de infraestrutura com “acordo de nível de serviços” ou “nível mínimo de serviços”, garantindo nível de disponibilidade mensal dos sistemas críticos, não inferior a 98,5%.
- 7.1.2. Atestado de Capacitação Técnica, comprovando ter prestado serviços de suporte a servidores, configurados com, no mínimo, dois sistemas operacionais *Microsoft Windows Server*, tendo no ambiente no mínimo um *Cluster Microsoft*, com dois ou mais nós em cada cluster e sistemas operacionais *Linux RedHat*, com no mínimo um *Cluster RedHat*, com dois ou mais nós no *cluster*.
- 7.1.3. Atestado de Capacitação Técnica, comprovando ter prestado serviços de suporte a ambientes com no mínimo 3 (três) computadores servidores configurados com sistema operacional para Virtualização (VMWARE ou XEN Server), com no mínimo um Cluster utilizando as funcionalidades de High Availability (HA) e Dynamic Resource Scheduling DRS, ou funcionalidades similares.
- 7.1.4. Atestado de Capacitação Técnica, comprovando ter prestado serviços de suporte a servidor VoIP (*Voice over IP*) Asterisk.
- 7.1.5. Atestado de Capacitação Técnica, comprovando ter prestado serviços de gestão de segurança da informação, compreendendo: análise de vulnerabilidades do ambiente; análise e monitoramento de riscos de segurança (redes, sistemas e dados), segundo a norma ISO 17799 ou 27001, implementação de controles de segurança, rotinas e procedimentos de segurança de rede.
- 7.1.6. Atestado de Capacitação Técnica, comprovando ter prestado serviços de suporte a redes e infraestrutura, para empresas ou organizações públicas, em um único atestado, sendo vedado o somatório de atestados para composição deste subitem, com uma configuração mínima de:



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 7.1.6.1. Suporte e configuração de, no mínimo, 500 estações de trabalho entre *desktops* e *notebooks* configuradas com sistema operacional *Windows* e *Linux*;
 - 7.1.6.2. Suporte e configuração de, no mínimo, 40 equipamentos servidores, com descrição resumida das atividades realizadas, configurados com sistemas operacionais distribuídos entre *Windows Server*, *Linux*, operando em ambientes de clusters e virtualizados;
 - 7.1.6.3. Suporte e configuração de, no mínimo, 1 (uma) unidade de armazenamento do tipo “*storage*” com discos *Fibre Channel* com capacidade bruta de, no mínimo, 15 TB, “*CAS*” ou VTL e de, no mínimo, 1 Biblioteca de Fitos conectadas para comunicação do tipo SAN e LAN, utilizando software de gerenciamento de “*backup*” Symantec Veritas Netbackup Enterprise;
 - 7.1.6.4. Suporte e configuração a ativos de rede e de comunicação Web, como switches 10 Gigabit e balanceadores de carga;
 - 7.1.6.5. Suporte e configuração a ativos de rede tipo *Storage Area Network (SAN)* com no mínimo 32 pontos ativos e dois *switches FibreChannell* de 16 ou mais portas cada;
 - 7.1.6.6. Suporte e configuração de pelo menos três tipos de bancos de dados corporativos (SQL Server, MySQL, PostGreeSQL);
 - 7.1.6.7. Suporte e configuração de rede com no mínimo 800 pontos de rede ativos e 50 *switches* com tecnologia 10 Gigabit;
 - 7.1.6.8. Implantação, operação e monitoramento de NOC (*Network Operation Center*) utilizando as ferramentas para ambiente de TI em regime de 24 horas x 7 dias na semana.
- 7.2. A critério da Administração poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações sobre o serviço prestado.
- 7.3. A vedação de somatório para o último atestado se justifica **face às peculiaridades na prestação dos serviços de TI**, onde os requisitos solicitados isoladamente não conseguem demonstrar a complexidade dos serviços quando



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

executados em um único contrato, necessário ao bom cumprimento das atividades solicitadas no edital.

7.4. Essa exigência não fere o Acórdão 86/2006, Plenário-TCU, o qual descreve que a vedação não deve ocorrer “nos casos em que a aptidão técnica das empresas puder ser satisfatoriamente demonstrada por mais de um atestado”, pois no caso em questão, diversos atestados individuais para os elencados no item 7.1.6, não demonstrariam claramente que a empresa prestadora dos serviços possui qualificação técnica condizente com complexidade e tamanho da estrutura do MCT, mas tão somente revelariam conhecimento e experiências em itens individuais que quando agregados em um único contrato elevam, exponencialmente, as necessidades de experiência.

7.4.1. Destaca-se o inciso II do Art.30 da Lei 8.666:

“Art. 30 – A documentação relativa à qualificação técnica limitar-se-á a:

(...)

II – comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação,...

(...)

“Parágrafo 3º Será sempre admitida a comprovação de aptidão através de certidões ou atestados de obras ou serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior.”

7.4.2. Nessa linha de entendimento, cita-se José dos Santos Carvalho Filho que leciona (Manual de Direito Administrativo, 14ª ed., Lumen Júris, Rio de Janeiro, 2005, p. 228):

“Tem havido controvérsia quanto à cláusula constante de alguns editais licitatórios através da qual são fixadas exigências para que os participantes atendam determinados requisitos de ordem técnica, além dos atestados comprobatórios de serviços prestados a outras pessoas públicas ou privadas (art. 30, § 1º, do Estatuto), com objetivo de demonstrar sua capacidade operacional. Para alguns o veto aposto ao art. 30, § 1º, II, indica que bastam os atestados. Para outros, é possível que o edital fixe condições especiais para tal comprovação, de acordo com a complexidade do futuro contrato, invocando-se, como fundamento, o art. 37, XXI, da CF, que alude a “exigências de



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

qualificação técnica”. Em nosso entender, esta é a melhor posição, desde que, é óbvio, não haja intento de burlar o princípio da competitividade que norteia as contratações na Administração. Todavia, justificados o interesse e a necessidade públicos aferidos pelo administrador, não há como impedir que, em certas situações específicas, sejam estabelecidas condições particulares que denunciem a qualificação operacional dos participantes.”

7.4.3. Neste contexto, reforça-se o entendimento que pode a Administração, com fulcro no Art. 37, Inciso XXI da Constituição Federal requerer condições especiais para a comprovação de qualificação técnica.

7.4.4. Acrescente-se que **o entendimento esposado acima pela área técnica de TI também está alinhado ao teor de reiteradas decisões do Tribunal de Contas da União** (p. ex., Acórdãos TCU nº 1.636/2007; 2.194/2007; 2.359/2007; 1.237/2008; 1.240/2008; e 3.043/2009 – todos do Plenário), no sentido de que, **a regra é a permissão do somatório dos atestados, quando o objetivo da análise desses atestados for, tão-somente, verificar se os empreendimentos anteriormente realizados pela licitante tem dimensão semelhante a do objeto do certame.**

7.4.5. Assim, a limitação ao somatório é possível e desejável quando tiver como **finalidade única e exclusiva averiguar se a empresa contratada detém o conhecimento técnico e a capacidade operacional inerentes às especificidades envolvidas na prestação dos serviços, de forma a garantir a execução do contrato, a segurança e a perfeição do serviço.**

7.4.6. Ressalte-se ainda que a própria **IN SLTI nº 04/2010**, que **regula especificamente a contratação de Soluções de Tecnologia da Informação**, em seu **art. 15, inciso VII, alínea “c”**, estabelece que **cabe à área técnica definir os critérios de julgamento** das propostas (incluída a fase habilitação) observado, entre outros parâmetros, a **“a possibilidade de considerar mais de um atestado relativo ao mesmo quesito de capacidade técnica, quando necessário para a comprovação da aptidão”**.

7.4.7. Destarte, de acordo com o objeto a ser licitado, é legal à Administração Pública fazer exigências de habilitação técnica correspondentes a parâmetros de qualidade do funcionamento da Administração, seja no fornecimento de materiais, seja na prestação de serviços.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 7.5. 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.
- 7.5.1. 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.
- 7.6. 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.
- 7.7. A comprovação será realizada, exclusivamente, mediante a apresentação de cópia autenticada do certificado.
- 7.8. A verificação em sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.
- 7.9. Os atestados de capacidade técnica deverão contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

Tabela 5 – Atestado de Capacidade Técnica

Tipo de Informação	Conteúdo
Dados do responsável pelas informações	Nome / E-mail / Telefone do responsável pelos contatos técnicos do cliente (pessoa vinculada ao cliente responsável pelos contatos relativos ao projeto).
Informações da Empresa/Órgão Público que emitiu o atestado e assinatura	Nome comercial / CNPJ / Endereço / Telefone e E-mail da empresa / Órgão Público emitente, com firma reconhecida e cargo ocupado pelo signatário do atestado.
Objeto do atestado	Descrição detalhada das competências solicitadas

8. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 8.1. Para fins de execução do contrato, a CONTRATADA deverá atender os requisitos técnicos especificados neste item, além das Tarefas detalhadas no Anexo II – “Catálogo de Tarefas”.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

8.2. REQUISITOS INTERNOS FUNCIONAIS

8.2.1. A CONTRATADA deverá executar, de acordo com o catálogo de tarefas, as seguintes atividades:

8.2.1.1. Parametrização, operação e auditoria técnica de rede;

8.2.1.2. Manutenção e suporte a todo o ambiente de software básico de rede, requerendo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações;

8.2.1.3. Suporte a sistemas operacionais;

8.2.1.4. Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de funcionalidade, disponibilidade e configuração dos produtos da solução;

8.2.1.5. Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado;

8.2.1.6. Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção;

8.2.1.7. Execução dos procedimentos descritos na documentação e participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos;

8.2.1.8. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais, visando manter a disponibilidade e a *performance* dos sistemas;

8.2.1.9. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de apoio, tais como: ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade e o desempenho dos sistemas;

8.2.1.10. Integração de informações, administração de bases de dados; realização de monitoramento, auditoria dos dados, avaliação de *performance* e de capacidade de Banco de Dados;

8.2.1.11. Análise e proposição de soluções adequadas para o ambiente computacional do MCT, sob orientação da equipe de coordenação;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 8.2.1.12. Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização;
- 8.2.1.13. Análise de “logs” e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos;
- 8.2.1.14. Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados;
- 8.2.1.15. Operação e testes de redes, equipamentos de comunicação de infraestrutura, dados e armazenamento físico e lógico;
- 8.2.1.16. Registro, em livros ou aplicações apropriadas, de todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido;
- 8.2.1.17. Geração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo CONTRATANTE como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas;
- 8.2.1.18. Geração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões;
- 8.2.1.19. Execução de atividades auxiliares de planejamento, modelagem, desenvolvimento, implantação, monitoramento, controle, suporte e manutenção de bases de dados de sistemas, com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações utilizadas pelos usuários internos e externos do CONTRATANTE, bem como dar suporte aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e o banco de dados disponíveis no ambiente existente;
- 8.2.1.20. Configuração e administração de equipamentos, servidores de mensageria e editoração eletrônica, arquivos, aplicação, intranet, internet, impressão e outros de controles e de gestão, além dos controladores de domínio nos diversos ambientes operacionais do CONTRATANTE;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 8.2.1.21. Execução de instalação e configuração de equipamentos e materiais de comunicação de dados, tanto física quanto lógica de servidores para ambiente de rede e sistemas operacionais adotados pelo MCT;
- 8.2.1.22. Execução de manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas das ferramentas de desenvolvimento de sistemas de informações, compreendendo os serviços e atividades inerentes, incluindo conversão de plataforma, considerando todo software aplicativo existente ou a ser implantado no ambiente corporativo do CONTRATANTE, devendo atender os procedimentos recomendados pelo “Rational Unified Process” – RUP, usando a UML (*Unified Modelling Language*).
- 8.2.1.23. Manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional do CONTRATANTE (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo SAN, NAS, Worm, VTL e unidades robóticas de back-up com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e switches em vários níveis, atualmente em uso, podendo ser modificado a qualquer tempo a critério do CONTRATANTE;
- 8.2.1.24. Manutenção das diversas Bases de Dados, compreendendo os serviços e atividades inerentes à administração de dados e informações, preenchimento e manutenção, administração e desenvolvimento de bases de dados corporativas, manutenção e desenvolvimento de rotinas para extração de dados em ambiente baseado em Bancos de Dados Corporativos e Auxiliares como SQL, PostgreSQL e MySQL, atualmente em uso, podendo ser modificado a qualquer tempo a critério do CONTRATANTE;
- 8.2.1.25. Prestar suporte à equipe técnica de atendimento a usuários, tanto por meio de central telefônica nas dependências do CONTRATANTE quanto através de sistema próprio, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica, implementada com base em uma equipe de campo alocada nas dependências do



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

CONTRATANTE para prestação de suporte presencial, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados pelo CONTRATANTE para os usuários, pacotes de serviços para estações, ferramentas de acesso e comunicação e aplicações de sistemas específicos, atualmente em uso, podendo ser modificado a qualquer tempo a critério do CONTRATANTE.

8.3. REQUISITOS INTERNOS NÃO FUNCIONAIS

8.3.1. A CONTRATADA deverá atender às definições e premissas técnicas e recomendações da CGTI para execução dos procedimentos abaixo relacionados demandados pelas ordens de serviços, observando, além das recomendadas nas Tarefas, as seguintes:

8.3.1.1. A execução de atividades de suporte presencial necessário para administração de recursos de infraestrutura tecnológica deverá ser realizada nas dependências do CONTRATANTE ou, excepcionalmente, nas dependências da CONTRATADA nos casos em que a CGTI entender como conveniente:

8.3.1.1.1. As equipes de monitoração, por ter características obrigacionais de operacionalização em regime 24x7, deverão ser alocadas de maneira suficiente para atender às demandas, inclusive com previsão de plantonistas;

8.3.1.1.2. Deverão considerar ainda as manutenções que, em sua maioria, serão realizadas durante as madrugadas, em feriados e finais de semana;

8.3.1.1.3. Por questões de padronização, deverá ser montada equipe exclusiva para alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos exigidos;

8.3.1.1.4. Deverá manter um supervisor e controlador das demandas, com conhecimento técnico suficiente, que fará internamente o controle da qualidade de execução das Ordens de Serviços, assim como a conferência, antes da entrega da tarefa;

8.3.1.1.5. Considerar ainda, o preposto, com especialização em gerência de projetos e conhecimento de infraestrutura de TI, em



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

tempo integral, para efetuar as negociações com as áreas demandantes, que deverá ser o único contato da CONTRATADA com as equipes técnicas do CONTRATANTE, podendo, quando entender necessário, ser acompanhado por especialistas técnicos de sua equipe.

8.3.1.2. As atividades de suporte presencial ou remoto deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pelo CONTRATANTE;

8.3.1.2.1. Serviços e atividades de suporte técnico ao atendimento deverão ser realizados prioritariamente durante o expediente normal da organização;

8.3.1.2.2. Manutenções evolutivas e proativas, assim como as programadas deverão ser realizadas prioritariamente fora do expediente normal da organização, ou seja, durante as madrugadas ou em finais de semana e feriados;

8.3.1.3. Para atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados, deverão ser analisadas junto com o CONTRATANTE as melhores maneiras de ativação dos serviços, executando, após autorização, as implantações necessárias e os processos de controle até que a solução esteja totalmente integrada aos recursos de infraestrutura da Organização.

8.3.1.4. Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contempladas todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, estudos de 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;

8.3.1.5. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica do CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo CONTRATANTE para esse fim;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 8.3.1.6. Apoiar a equipe técnica para execução de demandas do CONTRATANTE, nos serviços de administração de rotinas, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração da infraestrutura de redes para os serviços, quanto a:
- 8.3.1.6.1. Elaboração de procedimentos, programação e de controle das atividades operacionais e de instalação;
 - 8.3.1.6.2. Avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração dos produtos da solução (servidores e elementos físicos ativos como roteadores e distribuidores de rede);
 - 8.3.1.6.3. Análise, suporte e acompanhamento da produção de sistemas operacionais e de suporte à infraestrutura, visando o cumprimento de prazos de entregas dos produtos finais (relatórios, arquivos, atualizações, publicações, entre outros semelhantes);
 - 8.3.1.6.4. Padronização, mensuração e avaliação dos indicadores de nível de serviço da rede, dos recursos de telecomunicações e suporte aos serviços de rede;
- 8.3.1.7. Apoiar e submeter à aprovação do CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar:
- 8.3.1.7.1. Recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho;
 - 8.3.1.7.2. Subsídios para implantação de gerências de serviços e contingências dos recursos computacionais, readaptando os processos necessários para atender a gestão implementada;
 - 8.3.1.7.3. Auxiliar o CONTRATANTE, quando demandado, quanto à elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional;
 - 8.3.1.7.4. Subsidiar o CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;

- 8.3.1.7.5. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;
- 8.3.1.7.6. Avaliar e recomendar o CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade;
- 8.3.1.8. Apoiar e auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE, quando demandado por Ordens de Serviços, no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:
 - 8.3.1.8.1. Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pelo CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;
 - 8.3.1.8.2. Projeto, exame, implantação, suporte e manutenção de sistemas de segurança para ambientes operacionais, configuração e suporte de LANs, WANs e links corporativos de acesso WEB;
 - 8.3.1.8.3. Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambiente operacionais adotados pelo CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;
 - 8.3.1.8.4. Elaboração e ajustes de “templates” apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais;
- 8.3.1.9. Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pelo CONTRATANTE, dentro do prazo negociado e especificado nas Ordens de Serviços, atendendo o padrão de qualidade exigido;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 8.3.1.10. Os serviços deverão ser executados por recursos especialistas habilitados, com base em programas de formação e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento;
- 8.3.1.11. Apresentar relatórios periódicos de suas atividades realizadas, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o custo dispendido para atendimento;
- 8.3.1.12. Incluir nos projetos as especificações dos equipamentos, dos cabos e de todos os materiais e equipamentos necessários ao perfeito funcionamento dos serviços, os quais deverão satisfazer os requisitos mínimos definidos nos processos de padronização do CONTRATANTE;
- 8.3.1.13. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe do CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da Organização, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer das atividades acima mencionadas.
- 8.3.1.14. Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença da área demandante e/ou da fiscalização do CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.
- 8.3.1.15. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.
- 8.3.1.16. Planejar, definir, especificar procedimentos e montar os modelos globais de execução das tarefas, negociando com o CONTRATANTE a implementação das fases propostas.
- 8.3.1.17. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os ao CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes para as novas Ordens de Serviços, tais como: estatísticas de disponibilidades dos serviços, de uso da banda de



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

acesso internet, de infecção por vírus e erros operacionais, de manutenções corretivas, etc.

8.3.1.18. A CONTRATADA deverá atender os chamados de suporte ao atendimento, devendo atender às seguintes regras mínimas:

8.3.1.18.1. Recepcionar, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados, nos primeiros 10 (dez) minutos de solicitação, definindo responsabilidades e metodologia aplicável nessa fase ou na conclusão, utilizando a documentação necessária para conclusão do serviço;

8.3.1.18.2. Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades altas, nas primeiras 2 (duas) horas, da solicitação;

8.3.1.18.3. Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades médias, nas primeiras 6 (seis) horas, da solicitação;

8.3.1.18.4. Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades normais, nas primeiras 14 (quatorze) horas, da solicitação;

8.3.1.18.5. Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades baixas, em até 24 (vinte e quatro) horas, da solicitação;

8.3.1.18.6. Resolver 100% (cem por cento) dos chamados em até 26 horas, independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pela fiscalização do contrato;

8.3.1.18.7. Resolver, no mínimo, 98% (noventa e oito por cento) dos chamados reabertos por erros ou execução incompleta, em, no máximo, 2 (duas) horas, da reabertura;

8.3.1.18.8. Resolver 100% (cem por cento) dos chamados com prazos renegociados com área de atendimento ou usuário dentro da data e horário acordado;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

8.3.1.18.9. Efetuar andamento diariamente, nos chamados ainda não atendidos, relatando os motivos do não atendimento até aquele momento.

8.3.2. Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não a da CONTRATADA, os prazos serão suspensos a partir do encaminhamento, voltando a contagem tão sejam devolvidos pela área responsável, devendo ter o aceite da equipe fiscalizadora por meio de andamento padronizado

8.4. REQUISITOS EXTERNOS

8.4.1. São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos Serviços:

8.4.1.1. As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library), COBIT e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge) até que a Organização adote um processo a ser adaptado e seguido;

8.4.1.2. A critério do CONTRATANTE poderá ser exigida a participação de recursos profissionais certificados nas ferramentas e tecnologias utilizadas nas atividades das Ordens de Serviços, até o limite de 30% (trinta pontos percentuais) da equipe executora;

8.4.1.3. As atividades iniciais que exigem recursos certificados encontram-se listadas no “Anexo III – Quadro de Certificações”, e deverão ser comprovadas pela CONTRATADA no momento da assinatura do contrato e reapresentadas quando demandados por tarefas que exigirem previamente na execução dos serviços, devendo ser anexada cópia da certificação na Ordem de Serviço correspondente, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE;

8.4.1.4. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 8.4.1.5. Manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições que ensejaram sua contratação;
- 8.4.1.6. Fornecer toda a mão-de-obra qualificada para a execução dos trabalhos de infraestrutura e em quantidade suficiente para atender ao mínimo exigido de 90% de todo o objeto contratado;
- 8.4.1.7. A definição de um quadro mínimo não exclui da CONTRATADA a responsabilidade pela entrega dos produtos com a qualidade exigida, nem das penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de qualidade determinadas para cada tarefa;
- 8.4.1.8. Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;
- 8.4.1.9. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nas Ordens de Serviços e Níveis de Qualidade fixados;
- 8.4.1.10. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.
- 8.4.2. São requisitos exigidos com relação à segurança da informação:
- 8.4.2.1. A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo CONTRATANTE;
- 8.4.2.2. Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 8.4.2.3. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE;
- 8.4.2.4. Responsabilizar pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
- 8.4.2.5. Não transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato sem prévia e expressa anuência do CONTRATANTE;
- 8.4.2.6. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do CONTRATANTE;
- 8.4.2.7. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
- 8.4.2.8. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;
- 8.4.2.9. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de implementação, no ambiente do CONTRATANTE, dos mecanismos de criptografia e autenticação;
- 8.4.2.10. Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, seja fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa do CONTRATANTE.
- 8.4.2.11. Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

8.4.2.12. Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

8.4.3. Quanto ao controle de acesso, a CONTRATADA deverá atender aos seguintes requisitos:

8.4.3.1. Obrigar-se a utilizar e disponibilizar ao CONTRATANTE o acesso a ferramentas de gerência que possibilite o acompanhamento local e pelo acesso web do estágio dos serviços descritos e encaminhados nas Ordens de Serviços;

8.4.3.2. Fornecer aos seus recursos técnicos todos os equipamentos de proteção individual e coletiva, observando e cumprindo as normas relacionadas com a segurança e higiene no trabalho;

8.4.3.3. Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências do CONTRATANTE, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus recursos técnicos;

8.4.3.4. Solicitar, por escrito, credenciamento e autorização de acesso para os recursos técnicos da CONTRATADA;

8.4.3.5. Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com o CONTRATANTE;

8.4.3.6. Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela CONTRATADA, como cartões certificadores, “pen-drives” e outros, de propriedade do CONTRATANTE, juntamente com a solicitação de descredenciamento.

8.4.4. São requisitos mínimos exigidos da CONTRATADA com o objetivo de aperfeiçoamento dos processos de metodologia e padronização:

8.4.4.1. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços, padronizados pelos templates para cada tipo de documentação ou processo operacional;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 8.4.4.2. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do CONTRATANTE em horário de seu expediente normal;
- 8.4.4.3. A CONTRATADA deverá considerar o horário de 7 horas às 20 horas como de horário normal de expediente, para os dias úteis;
- 8.4.4.4. 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 meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE;
- 8.4.4.5. Comunicar às unidades do CONTRATANTE responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;
- 8.4.4.6. Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitado pelo CONTRATANTE;
- 8.4.4.7. Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos alocados para prestação dos serviços, observando a comprovação dos atestados de boa conduta e de idoneidade moral;
- 8.4.4.8. Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos seus recursos técnicos alocados, de acordo com a capacitação de cada um, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela área demandante;
- 8.4.4.9. Colocar seu corpo técnico à disposição do CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;
- 8.4.4.10. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo CONTRATANTE, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.
- 8.4.4.11. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 8.4.4.12. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pelo CONTRATANTE;
- 8.4.4.13. Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas e prestar ao MCT os devidos esclarecimentos, sempre que solicitados.
- 8.4.4.14. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste Contrato;
- 8.4.4.15. Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do CONTRATANTE no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.
- 8.4.5. São requisitos exigidos com relação aos recursos contratados:
- 8.4.5.1. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor do CONTRATANTE na 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;
- 8.4.5.2. Alocar um responsável técnico com especialidade em gerência de projetos e serviços de tecnologia de infraestrutura de TI, doravante denominado de PREPOSTO, e um substituto, que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços;
- 8.4.5.3. O PREPOSTO ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências do CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana;
- 8.4.5.4. O PREPOSTO deverá acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;
- 8.4.5.5. O PREPOSTO deverá assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 8.4.5.6. O PREPOSTO deverá informar ao CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- 8.4.5.7. O PREPOSTO deverá executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;
- 8.4.5.8. O PREPOSTO deverá acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas;
- 8.4.5.9. O PREPOSTO deverá atender às instruções do CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do MCT;
- 8.4.5.10. Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços contratados;
- 8.4.5.11. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;
- 8.4.5.12. Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio do CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;
- 8.4.5.13. Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação;
- 8.4.5.14. Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades;
- 8.4.5.15. Responsabilizar-se pelos danos causados ao MCT ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento da entrega dos insumos pelo CONTRATANTE.
- 8.4.5.16. Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

8.4.5.17. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e PREPOSTOS, quando nas dependências do MCT, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.

8.4.6. A CONTRATADA assumirá, sem que haja responsabilização do CONTRATANTE, todos os encargos, tributos e multas, devendo:

8.4.6.1. Arcar com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como mão-de-obra, ferramentas, equipamentos, taxas, emolumentos, encargos sociais;

8.4.6.2. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos técnicos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviços;

8.4.6.3. Responder por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado ao CONTRATANTE como consequência de atos e fatos imputáveis a seus recursos técnicos;

8.4.6.4. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE;

8.4.6.5. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência do CONTRATANTE;

8.4.6.6. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;

8.4.6.7. Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

8.4.6.8. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos no item 8.4.6, não transfere à Administração do CONTRATANTE a responsabilidade de pagamento, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o CONTRATANTE;

8.4.6.9. 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 deste contrato.

8.4.6.10. Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que o CONTRATANTE for compelida a responder por força desta contratação.

8.4.7. Com relação ao uso de recursos de telefonia do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

8.4.7.1. Manter controle das ligações telefônicas realizadas pela sua equipe com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços, em casos de ligações interurbanas.

8.4.7.2. Manter controle das ligações telefônicas realizadas pela sua equipe com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços, em casos de ligações para celulares, desde que o tempo de comunicação seja superior a 5 (cinco) minutos.

8.4.7.3. Assumir a responsabilidade e ressarcir a organização por quaisquer ligações interurbanas de particular e para celulares com tempo de duração superior a 5 minutos, efetuadas por sua equipe técnica, de acordo com os critérios internos de ressarcimento.

9. MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. O modelo de prestação de serviços, objeto da contratação, será do tipo linha de produção, devendo estar previsto em Tarefa correspondente (Anexo II), solicitado pela área demandante em Ordens de Serviços detalhando minuciosamente as



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

atividades e executadas pela CONTRATADA, seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE.

- 9.1.1. As atividades referentes a esta contratação podem demandar a prestação de trabalho subordinado entre a equipe técnica da CONTRATADA, sendo um preposto e os demais executores, ou seja, a realização das tarefas rotineiras, por demanda ou de suporte podem ser executadas concomitantemente por mais de um técnico da CONTRATADA para o perfeito restabelecimento do serviço.
- 9.2. Os serviços a serem demandados deverão ser pré-definidos em tabelas de tarefas, conforme modelos apresentados nos Anexos II, II-A, II-B e II-C, para composição do custo de cada produto;
- 9.3. As tarefas definidas na tabela serão consideradas como aceitas pela CONTRATADA no ato da assinatura.
- 9.4. A inclusão de novas tarefas ocorrerá sempre que o CONTRATANTE avaliar necessária e deverá ser integrada à tabela referenciada no Anexo II e Complemento II correspondente, quando atender os seguintes quesitos:
 - 9.4.1. Tipo e Numeração Sequencial da Tarefa. Deverão ser classificadas como Rotineiras, de Suporte Técnico ou de Demandas;
 - 9.4.2. Nome Identificador e Objetivo da Tarefa. Definição de um título para a tarefa e descrição de seu objetivo;
 - 9.4.3. Atividades a serem desenvolvidas, complexidades de execução, expectativa de tempo para realização e custo final de cada atividade em UST;
 - 9.4.4. Resultados esperados, qualidade do produto e estimativa mínima e máxima de glosas a ser aplicada para cada nível de qualidade exigido;
 - 9.4.5. Premissas de avaliação e de aplicação das glosas;
 - 9.4.6. Assinatura e responsabilização do demandante;
 - 9.4.7. Assinatura de anuência do PREPOSTO da CONTRATADA quanto à tarefa e o custo pré-definido.
 - 9.4.8. Assinatura de aprovação dos Fiscais Técnico e Administrativo;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 9.5. A forma de execução de uma tarefa não poderá ser alterada diretamente, mas deverá ocorrer a criação de uma nova em substituição a anterior, conforme item 9.2, devendo, após todas as aprovações, ser integrada como nova à Tabela;
- 9.6. As tarefas, depois de inseridas na tabela, não poderão ser excluídas em nenhuma hipótese, até o término do contrato, podendo apenas ser desconsiderada para emissão das Ordens de Serviços;
- 9.7. No caso de desconsideração de uma Tarefa pelo CONTRATANTE, o custo restante previsto para sua realização será redimensionado para novas tarefas da Tabela independentemente dos tipos de tarefas, mantendo a expectativa de consumo prevista contratualmente;
- 9.8. As novas tarefas, após aprovação e assinatura de todas as partes, farão parte do contrato automaticamente, sem que haja necessidade de emissão de aditivos.
- 9.9. A expectativa de consumo CONTRATADA tem cunho global, podendo ser remanejada entre os tipos classificados (Demanda, Suporte ou Rotineiras), quando houver necessidade do CONTRATANTE, desde que a previsão de consumo, somados aos existentes, não superem o valor total do contrato;
- 9.10. Em todas as Ordens de Serviços deverão ser definidas as datas de início e final de entrega do produto, conforme entendimentos entre CONTRATANTE e CONTRATADA;
- 9.11. As Ordens de Serviços do tipo Rotineiras ou Demanda deverão ter as atividades enquadradas pelo CONTRATANTE, em quaisquer das Tarefas previstas nesse instrumento, seguindo as tipologias abaixo:
- 9.11.1. Rotineiras - atividades que tem periodicidade definida para execução;
- 9.11.2. Por Demanda – atividades previstas para serem realizadas, mas que dependem de emissão de Ordem de Serviço específica.
- 9.12. As Ordens de Serviços do tipo Suporte referem-se às atividades de atendimento a usuários e execução de serviços em equipamentos do CPD ou de interligação de infraestrutura, que exigem atendimento imediato, programado pelo demandante e/ou pessoal de plantão, podendo ser emitidas na forma do



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

modelo correspondente do Anexo V - Modelos de Ordem de Serviço ou por solicitação direta dos aplicativos e sistemas de controles adotados pelo CONTRATANTE.

9.13. As Ordens de Serviços do Suporte deverão ter citadas as Tarefas demandadas pelo CONTRATANTE, e a quantidade de execuções de cada Tarefa prevista para realização no período, devendo a CONTRATADA respeitar os procedimentos e padrões de execução definidos pelas atividades detalhadas na Tarefa.

9.14. Também serão considerados como Ordens de Serviços de Suporte, para execução direta pela CONTRATADA, após triagem e atendimento dos procedimentos existentes:

9.14.1. Chamados ou solicitações de suporte e serviços técnicos por parte do CONTRATANTE, encaminhados automaticamente por sistema de gerenciamento de chamados;

9.14.2. Solicitações de serviços efetuadas pela equipe técnica de infraestrutura, emitidas por sistema de registro e controle de ocorrências, consideradas como de caráter emergencial;

9.14.3. Determinação de serviços de suporte e/ou manutenção, encaminhadas através do controle de Requisição de Mudanças, que não se enquadre com novas demandas, respeitados o fluxo de aprovação e autorização;

9.14.4. Determinação de instalação ou desinstalação de equipamentos físicos, encaminhadas através da Requisição de Servidores, respeitados o fluxo de aprovação e autorização;

9.14.5. Outros procedimentos de controles adotados pelo CONTRATANTE poderão ser repassados à CONTRATADA, após ajustamento do processo operacional, e com a anuência da mesma.

9.14.6. As requisições acima deverão estar anexadas à tarefa correspondente para que possa ser contabilizada na respectiva tarefa.

9.14.7. Além de solicitações de novas tarefas poderão ser demandados serviços já constituídos em Ordens de Serviços previamente demandadas, visto se tratar de sistemas de controles de alterações e manutenções do ambiente de infraestrutura da CGTI.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 9.15. As Ordens de Serviços deverão ter, no mínimo, os atributos previstos no Anexo V - Modelos de Ordem de Serviço, e conter todas as especificações de softwares e hardwares necessários para confecção e entrega dos produtos demandados.
- 9.16. Os chamados de suporte especializados serão repassados por sistema informatizado, pelas equipes técnicas de outros contratos ou servidores do MCT, não sendo aceito nem computado nenhum chamado aberto pela própria equipe da CONTRATADA, mesmo que executado a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente;
- 9.16.1. Em casos excepcionais, na impossibilidade de abertura do chamado pela equipe acima, será autorizado à CONTRATADA a abertura e execução, devendo o demandante autorizador efetuar o termo de aprovação e justificativa para efeito de pagamento;
- 9.16.2. Os chamados deverão ser analisados pela CONTRATADA e encaminhados à Área responsável do CONTRATANTE quando necessitarem de aprovação para execução ou quando não atenderem aos seus requisitos de competência contratados.
- 9.17. A CONTRATADA providenciará remessa tempestiva via e-mail ao CONTRATANTE informando cada abertura e fechamento do suporte efetuado por força da presente contratação;
- 9.18. Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão de Ordens de Serviços, com a obrigatória autorização do CONTRATANTE e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos pelo demandante.
- 9.19. A obrigação de execução ocorrerá quando a CONTRATADA receber a Ordem de Serviço, correspondente à Tarefa anexada à Tabela de Tarefas e atender aos seguintes requisitos:
- 9.19.1. Referência do número da Tarefa na Ordem de Serviço; Definição do período inicial e final de execução da demanda;
- 9.19.2. Especificação detalhada das atividades no caso de tarefas de uso genérico para produtos semelhantes;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 9.19.3. Custo final da Ordem de Serviço, em conformidade os valores estipulados na Tarefa;
- 9.19.4. Assinaturas de solicitação do demandante, aprovação e autorização do fiscal técnico do contrato.
- 9.19.5. Após execução das Atividades, a CONTRATADA deverá devolver a Ordem de Serviço ao demandante, devidamente assinada, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado e do produto entregue.
- 9.20. A CONTRATADA não poderá se negar ou deixar de executar nenhuma Ordem de Serviço demandada que esteja prevista em Tarefa correspondente e anexada à respectiva Tabela.
- 9.21. Caso a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço conforme as condições demandas, deverá comunicar ao fiscal técnico por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo ao fiscal acatar ou não a justificativa.
- 9.22. Para os novos serviços implantados ao longo da vigência contratual, a CONTRATADA se obriga a apresentar a certificação do recurso exigido em, no máximo, 60 (sessenta) dias da comunicação de necessidade informada pelo CONTRATANTE.
- 9.23. Para execução de Ordens de Serviços de novas implantações em que forem necessários a readequação dos recursos técnicos da CONTRATADA, será definido o início de execução da primeira Ordem para um prazo máximo de 60 (sessenta) dias e não inferior a 30 (trinta) dias, possibilitando à mesma, tempo para readaptação do seu quadro técnico. As Ordens de Serviços que demandam manutenções preventivas, implantações ou alterações da estrutura instalada, deverão ser executadas, prioritariamente fora do horário normal de expediente em dias úteis, ou em finais de semana e após agendamento e autorização do CONTRATANTE para realização das atividades.
- 9.24. Caso não exista documentação de alguma rotina ou tarefa demandada pela Ordem de Serviço deverá ser documentada pela CONTRATADA, inserindo as rotinas procedimentais na base, dentro dos padrões de fichamento adotados e submetidos ao CONTRATANTE para aprovação, passando a fazer parte do acervo do CONTRATANTE.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

9.25. Para adequação dos serviços ou da qualidade de prestação dos mesmos, poderão ser acordados entre o CONTRATANTE e CONTRATADA, procedimentos que deverão ser documentados e assinados entre as partes, permitindo assim novo direcionamento quanto àquelas atividades.

9.25.1. O documento que definirá esses procedimentos será denominado de APO - Acordo de Procedimentos Operacionais, e deverá receber numeração sequencial para que possa ser referenciada nas Ordens de Serviços ou documentações de alertas e/ou estatísticas.

9.26. A finalização das tarefas relacionadas a cada ordem de serviço será documentada nos campos específicos do Relatório Mensal de Atividades a ser preenchido pela CONTRATADA e atestada pelo CONTRATANTE.

9.27. A CONTRATADA deverá realizar a execução das Ordens de Serviços em regime 24 x 7 (24 horas por dia durante os 7 dias da semana), mantendo, obrigatoriamente, recursos disponíveis para as seguintes atividades e nas seguintes condições:

9.27.1. Monitoração de ambiente em regime constante e ininterrupto;

9.27.2. Suporte especializado à equipe de atendimento, prioritariamente entre 7:00 e 20:00 horas em dias úteis;

9.27.3. Operação específica para os tipos de atividades desenvolvidas em horários de pico, como especialistas em sistema de backup entre 18:00 e 00:00 horas e de desempenho de redes e sistemas operacionais entre 7:00 e 20:00 horas;

9.27.4. Suporte e manutenção emergencial disponível presencialmente ou em regime de plantão, nesse caso podendo ser acionado para atendimento de acordo com os níveis de prioridades, nas mesmas condições do monitoramento de ambiente;

9.27.5. Manutenções programadas deverão ser executadas preferencialmente fora dos horários normais de expediente e de acordo com a autorização e programação do CONTRATANTE;

9.27.6. Encerrar os chamados de suporte a usuários, relatando os serviços executados e o link da documentação utilizado para solução do atendimento;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 9.28. Os chamados de suporte para a equipe de atendimento são priorizados por nível de urgência de solução pelo usuário reclamante e revisado pela equipe técnica de atendimento, não podendo ter sua prioridade reduzida pela equipe da CONTRATADA, e, para a contratação atual, será avaliada como:
- 9.28.1. Alta, para chamados classificados com as prioridades 9 ou 10, ou pelas solicitações emergenciais da equipe de suporte presencial para solucionar problemas de usuários da alta gestão;
 - 9.28.2. Média, para chamados classificados com as prioridades 6, 7 e 8;
 - 9.28.3. Normal, para chamados classificados com as prioridades 4 e 5;
 - 9.28.4. Baixa, para chamados classificados com as prioridades inferiores a 4;
- 9.29. Para efeito de classificação dos problemas de infraestrutura, a Central de Suporte da CONTRATADA, deverá registrar e classificar os problemas e falhas conforme nível de Severidade, nas seguintes condições:
- 9.29.1. Severidade ALTA, para problemas que afetam de forma crítica os serviços de TI do CONTRATANTE, causando impactos significativos em seu desempenho, existindo ou não a parada dos serviços;
 - 9.29.2. Severidade MÉDIA, para problemas que não causam impacto significativo sobre a produtividade ou disponibilidade dos serviços de TI do CONTRATANTE;
 - 9.29.3. Severidade BAIXA, para problemas que exigem ações para esclarecimento de dúvidas, monitoração de serviços, execução ou acompanhamento de rotinas, relacionadas aos serviços de TI do CONTRATANTE;
- 9.30. Para tratamento dos problemas classificados como de severidade ALTA, deverá atender as seguintes condições:
- 9.30.1. A CONTRATADA deverá iniciar o suporte técnico imediatamente após abertura e promoverá um esforço concentrado, remotamente e/ou presencialmente, com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 2 (duas) horas, contadas a partir do início do atendimento;
 - 9.30.2. A CONTRATADA deverá efetuar comunicação o CONTRATANTE, conforme plano de comunicação estabelecido, em até 10 (dez) minutos da ocorrência



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

do problema, para fins de acompanhamento da área responsável pelo CONTRATANTE;

9.30.3. Se após as duas 2 (duas) horas iniciais do atendimento o serviço não for restabelecido, a CONTRATADA obrigatoriamente deverá realizar o atendimento localmente, utilizando-se de todos os seus recursos especialistas nas ferramentas causadoras dos problemas;

9.30.4. Atendimento aos problemas classificados como de severidade ALTA não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços e aplicações envolvidas, mesmo que se estenda por períodos diversos dos iniciados.

9.31. Após restabelecimento do serviço e solução do problema, a CONTRATADA deverá confeccionar o “Relatório de Ocorrências Críticas”, relatando os fatos promotores e falhas detectadas, os efeitos provocados, as soluções e intervenções promovidas, os motivos causadores dos problemas, as sugestões e aplicabilidades necessárias para impedir a reincidência da falha e o “link” da documentação adotada.

9.32. Para tratamento dos problemas classificados como de severidade MÉDIA, a CONTRATADA deverá atender as seguintes condições:

9.32.1. A CONTRATADA deverá iniciar o suporte técnico em até 2 (duas) horas após abertura e promoverá um esforço concentrado, remotamente e/ou presencialmente, com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 4 (quatro) horas, contadas a partir do início do atendimento;

9.32.2. A CONTRATADA deverá efetuar comunicação o CONTRATANTE, conforme plano de comunicação estabelecido, em até 30 (trinta) minutos da ocorrência do problema, caso não seja solucionado neste tempo, para fins de acompanhamento da área responsável pelo CONTRATANTE;

9.32.2.1. Se após as 4 (quatro) horas iniciais do atendimento não tiver sido restabelecido o serviço, a CONTRATADA obrigatoriamente deverá realizar o atendimento localmente, utilizando-se de todos os seus recursos especialistas nas ferramentas causadoras dos problemas;

9.32.2.2. Após a correção e solução do problema, a CONTRATADA deverá efetivar o "Registro de Ocorrência", relatando resumidamente as falhas



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

detectadas e intervenções promovidas, para impedir a reincidência do problema e o "link" da documentação adotada;

9.33. Para tratamento dos problemas classificados como de severidade BAIXA, a CONTRATADA deverá atender as seguintes condições:

9.33.1. Iniciar o suporte técnico em até o primeiro dia útil seguinte à solicitação ou detecção da falha, com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 2 (dois) dias úteis, contadas a partir do início do atendimento;

9.33.1.1. Após a correção e solução do problema, a CONTRATADA deverá efetivar o "Registro de Ocorrência", relatando resumidamente as falhas detectadas e intervenções promovidas, para impedir a reincidência do problema e o "link" da documentação adotada;

9.34. Caso a documentação técnica adotada e utilizada para solução do problema não exista na base de conhecimento oficial do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá efetuar sua inserção atendendo todos os requisitos de fichamento adotados.

9.35. Os problemas técnicos, classificados como de severidade MÉDIA, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalados para nível de severidade ALTA, sendo que os prazos de atendimento e de solução do problema bem como percentuais de multas serão automaticamente ajustados para o novo nível de severidade;

9.36. Por necessidade de serviço, o CONTRATANTE poderá solicitar a escalação de problema para níveis superiores de severidade;

9.37. Os prazos para solução dos problemas técnicos escalados passam a contar do início novamente.

9.38. **Solução para Gerenciamento de Serviços de TI**

9.38.1. Toda a solução tecnológica para o gerenciamento efetivo dos processos de Suporte à Serviços, definidos pelo ITIL, será de responsabilidade do MCT;

9.38.2. O MCT irá prover a capacidade para registro de incidentes, problemas, mudanças, registro de itens de configuração e liberações necessárias para a gestão do ambiente de infraestrutura do MCT;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 9.38.2.1. Os registros de Incidentes, Problemas, Mudanças, Configurações (Itens de Configuração) será realizada por meio de solução que apoiará os processos de comunicação, gestão, fluxo de acompanhamento e aprovação das mudanças, demandas, incidentes/problemas, etc., durante a vigência do contrato.
- 9.38.2.2. Sendo necessária a aquisição adicional de licenças para o pleno atendimento das necessidades do MCT, deverá a contratada providenciar, sem ônus para o MCT, o licenciamento necessário para a prestação do serviço.
- 9.38.3. A solução para Gestão de Serviços de TI será um conjunto de aplicações integradas de forma nativa que seja possível o compartilhamento de informações e registros entre os processos que serão implementados por meio de um CMDB único e federado.
- 9.38.4. Os registros de incidentes, problemas, mudanças, liberações e itens de configuração possuirão a capacidade de se relacionarem e as informações registradas em um módulo da solução (ex.: incidente) estarão disponíveis e serão utilizadas no relacionamento nos demais módulos (ex.: mudanças e liberações).
- 9.38.5. A solução gerenciará o Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) por meio de seu registro e gestão, durante todo o seu ciclo de vida.
- 9.39. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre a equipe técnica da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

10. MODELO DE REMUNERAÇÃO

- 10.1. A homologação de cada etapa da Ordem de Serviço estará sujeita à aprovação pelo CONTRATANTE, que atestará o respectivo Relatório Mensal de Atividades;
- 10.2. Será considerado como Custo Mensal Faturável - CMF, o cálculo do somatório dos custos das Ordens de Serviços executadas pela CONTRATADA e aprovadas pelos demandantes no período, excluindo os valores glosados de cada Ordem de Serviço, os valores glosados pelo não atendimento dos indicadores de qualidade, os descontos aplicados pela reincidência de glosas nas mesmas Tarefas e os descontos aplicados pela reincidência de glosas nos



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

mesmos indicadores de qualidade, comprovados pelos Anexo IV - Relatórios de Atividades, adotando-se, para esses fins, as seguintes nomenclaturas e fórmulas de cálculo:

- 10.3. CMD – Custo Mensal Demandado. Adotado como base de cálculo para aplicação das glosas de não atendimento dos indicadores no Anexo VI - Nível Mínimo de Serviço Exigido e para aplicação dos Descontos previstos nos itens 10.22, 10.23 e 10.24. Sua fórmula de cálculo será a seguinte:

$$CMD = \sum RSAM - \sum GAOS$$

RSAM = Custo Total da Ordem de Serviço Aprovada no Mês

GAOS = Valor Glosado na Ordem de Serviço

- 10.4. GIQ – Glosa de Indicador de Qualidade. Adotado para cálculo de glosas pelo não atendimento dos indicadores exigidos no Anexo VI - Nível Mínimo de Serviço Exigido, tendo como base de cálculo o Custo Mensal Demandado, devendo ser calculado para cada aplicação de glosa. Sua fórmula de cálculo será a seguinte:

$$GIQ = (CMD - \sum OSG) \times PAD \div 100$$

PAD = Percentual Aplicável previsto em cada indicador no Anexo VI

OSG = Ordem de Serviços com Glosas Aplicadas

- 10.5. DOS – Desconto sobre Ordem de Serviços, pela Reincidência de Glosas aplicadas nas Tarefas. Adotado para cálculo dos descontos previstos pelos itens 10.22, 10.23, tendo como base de cálculo o Custo Mensal Demandado, devendo ser calculado para cada faixa de ajuste aplicável. Sua fórmula de cálculo será a seguinte:

$$DOS = (CMD - CTOS) \times PDAS$$

CTOS = Custo Total das Ordens de Serviços Glosadas

PDAS = Percentual de Desconto a ser aplicado conforme previsto nos subitens de 10.22 e 10.23

- 10.6. DIQ – Desconto sobre Indicador de Qualidade, pela reincidência de glosas aplicadas pelo não atendimento das metas de níveis de serviço. Adotado para cálculo dos descontos previstos pelo item 10.24, tendo como base de cálculo o Custo Mensal Demandado, devendo ser calculado para cada faixa de ajuste aplicável. Sua fórmula de cálculo será a seguinte:

$$DIQ = CMD \times PDAQ$$



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

PDAQ = Percentual de Desconto a ser aplicado conforme previsto nos subitens de 10.24

10.7. CMF – Custo Mensal Faturável. Resultado final contendo o custo a ser faturado pela empresa após a aplicação de todas as glosas e faixas de ajustes previstas. Sua fórmula de cálculo será a seguinte:

$$CMF = CMD - (\sum GIQ + \sum DOS + \sum DIQ)$$

10.8. Deverá utilizar a unidade denominada como UST – “Unidade de Suporte Técnico” para o dimensionamento do esforço de execução dos serviços, o grau de complexidade de cada atividade, o resultado obtido e a qualidade exigida para cada uma das tarefas;

10.9. A CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal/fatura acompanhado do Relatório Mensal de Atividades, para análise dos Fiscais do CONTRATANTE.

10.10. As glosas poderão ser aplicadas, quando não atenderem ao resultado esperado, nos seguintes casos:

10.10.1. Nas ordens de serviços, conforme criticidade e resultado exigidos pelo demandante, calculadas sobre cada Ordem de Serviço emitida;

10.10.2. No Nível Mínimo de Serviço Exigido, especificado no Anexo VI - Nível Mínimo de Serviço Exigido, aplicáveis mensalmente sobre cada resultado que não atingir as metas previstas para cada indicador e calculadas conforme fórmula expressa no subitem 10.4;

10.11. O faturamento deverá ser mensal, mediante apresentação de nota fiscal/fatura consolidada, determinando o total de UST's, aprovada pelo CONTRATANTE no Relatório de Mensal de Atividades, e já descontadas as glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis de qualidade definidos nas Ordens de Serviços e das metas previstas nos indicadores do Anexo VI, os exigidos contratualmente e os descontos previstos, calculados conforme subitem 10.7;

10.12. No caso de discordância das glosas aplicadas numa Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá apresentar a contestação em até 5 (cinco) dias úteis que será analisado pela Área Administrativa.

10.13. Se a decisão for pela não aplicação da glosa contestada, o faturamento da glosa aplicada deverá ser realizado juntamente com as demais Ordens de



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

Serviços atestadas, referentes ao mês da decisão administrativa, conforme previsto no item anterior;

- 10.14. No caso de discordância das glosas aplicadas pelo Fiscal Administrativo, por não atendimento aos níveis de qualidade de serviços contratados ou dos descontos previstos nos itens 10.22, 10.23 e 10.24, a CONTRATADA deverá apresentar a contestação conforme totalização estipulada no Relatório Mensal de Atividades;
- 10.15. Se a decisão da Administração for favorável à contestação da CONTRATADA a mesma emitirá a nota fiscal/fatura adicional para que seja efetuado o pagamento referente ao custo glosado;
- 10.16. A nota fiscal/fatura emitida pela CONTRATADA deverá ser atestada pelos Fiscais do Contrato e encaminhada para a área financeira efetuar o pagamento, acompanhada das Ordens de Serviços que originaram a cobrança, o Relatório Mensal de Atividades, e a documentação comprobatória das glosas, todos aprovados e assinados pelos demandantes, pelo PREPOSTO e pelos Fiscais;
- 10.16.1. As Ordens de Serviços emitidas pelos demandantes deverão ser autorizadas pelo fiscal técnico, executadas pela CONTRATADA, devidamente preenchidas e assinadas pelas partes;
- 10.16.2. Os Relatórios de Atividades por Ordem de Serviço deverão ser emitidos e atestados pelo Fiscal Técnico, conferidos pelo fiscal requisitante e aceitos pelo PREPOSTO, anexados da documentação comprobatória da glosa em caso de aplicação da mesma, todos devidamente preenchidos e assinados pelas partes;
- 10.16.3. O Relatório Mensal de Atividades deverá especificar o custo aprovado para cada Ordem de Serviço e o realmente autorizado, devidamente preenchido e assinado pelos fiscais e PREPOSTO;
- 10.16.4. Em quaisquer casos de aplicação de glosas, deverão ser anexados os documentos e relatórios comprobatórios do não atendimento dos resultados ou níveis de qualidade exigidos;
- 10.17. As glosas previstas para não atendimento dos indicadores do Anexo VI - Nível Mínimo de Serviço Exigido serão aplicadas pelo Fiscal Administrativo, independentemente das demais penalidades previstas contratualmente;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

10.18. Nos termos do art. 36, §6º da IN MPOG/SLTI nº 02/2008 a reincidência no descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, sujeitará a CONTRATADA às glosas abaixo descritas, sem prejuízo das sanções cabíveis.

10.18.1. As tarefas do tipo “Suporte” ou “Demanda” solicitadas pelas Ordens de Serviços que atingirem 5 (cinco) ou mais glosas para a mesma tarefa durante o período de vigência do contrato deverão sofrer automaticamente as seguintes faixas de ajustes no pagamento, calculadas conforme fórmula definida no subitem 10.5:

10.18.1.1. Desconto de 0,5% (cinco décimos por cento), conforme fórmula acima, a ser aplicado pelo CONTRATANTE, quando atingir 5 (cinco) vezes;

10.18.1.2. Desconto de 1% (um por cento), conforme fórmula acima, a ser aplicado pelo CONTRATANTE, quando atingir 6 (seis) vezes;

10.18.1.3. Desconto de 2% (dois por cento), conforme fórmula acima, a ser aplicado pelo CONTRATANTE, quando atingir 7 (sete) vezes;

10.18.1.4. Desconto de 3% (três por cento), conforme fórmula acima, a ser aplicado pelo CONTRATANTE, quando atingir 8 (oito) vezes;

10.18.1.5. Desconto de 4% (quatro por cento), conforme fórmula acima, a ser aplicado pelo CONTRATANTE, quando atingir 9 (nove) vezes;

10.18.1.6. Desconto de 5% (cinco pontos percentuais), conforme fórmula acima, a ser aplicado pelo CONTRATANTE, quando atingir 10 (dez) ou mais vezes;

10.18.2. As tarefas do tipo “Rotineiras” solicitadas pelas Ordens de Serviços que atingirem 3 (três) ou mais glosas para a mesma tarefa durante o período de vigência do contrato deverão sofrer automaticamente as seguintes faixas de ajustes no pagamento, calculadas conforme fórmula definida no subitem 10.5:

10.18.2.1. Desconto de 1% (um por cento), conforme fórmula acima, a ser aplicado pelo CONTRATANTE, quando atingir 3 (três) vezes;

10.18.2.2. Desconto de 2% (dois por cento), conforme fórmula acima, a ser aplicado pelo CONTRATANTE, quando atingir 4 (quatro) vezes;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 10.18.2.3. Desconto de 3% (três por cento), conforme fórmula acima, a ser aplicado pelo CONTRATANTE, quando atingir 5 (cinco) vezes;
- 10.18.2.4. Desconto de 5% (cinco pontos percentuais), conforme fórmula acima, a ser aplicado pelo CONTRATANTE, quando atingir 6 (seis) ou mais vezes;
- 10.18.3. Os Relatórios Mensais de Atividades atestados pelo Gestor do Contrato, que atingirem 3 (três) ou mais glosas no mesmo item, por não atendimento dos padrões de qualidade previstos no Anexo VI deste termo, durante o período de vigência do contrato deverão sofrer automaticamente as seguintes faixas de ajustes no pagamento, calculadas conforme fórmula definida no subitem 10.6 :
- 10.18.3.1. Desconto de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal contratado, a ser aplicado pelo CONTRATANTE, quando atingir 3 (três) vezes;
- 10.18.3.2. Desconto de 6% (seis por cento) sobre o valor mensal contratado, a ser aplicado pelo CONTRATANTE, quando atingir 4 (quatro) vezes;
- 10.18.3.3. Desconto de 8% (oito por cento) sobre o valor mensal contratado, a ser aplicado pelo CONTRATANTE, quando atingir 5 (cinco) vezes;
- 10.18.3.4. Desconto de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal contratado, a ser aplicado pelo CONTRATANTE, quando atingir 5 (cinco) ou mais vezes;
- 10.19. Além dos descontos previstos nos itens 10.22, 10.23 e 10.24 o CONTRATANTE emitirá documento de alerta à CONTRATADA, quando da primeira aplicação prevista em cada item, conforme previsto no item 14, subitem 14.1.2 ou 14.1.4.
- 10.20. No caso de recorrência de novos descontos para a mesma tarefa ou indicador de qualidade que tenha sido alertado, conforme item anterior, será emitido documento de advertência, conforme previsto no item 14, subitem 14.1.3 ou 14.1.5.;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

10.21. Não será considerada, para aplicação das penalidades previstas nos itens 10.22, 10.23, a Tarefa S-I – “Resolução dos chamados de suporte”, por ter características próprias de glosas, previstas nos itens abaixo;

10.21.1. Os chamados de suporte demandados, solucionados fora do prazo definido deverão ser glosados pelo CONTRATANTE, autorizando o pagamento de apenas 50% (cinquenta por cento) por cada chamado solucionado, independentemente das penalidades administrativas previstas no Título 13 de Sanções e Penalidades, calculados pela seguinte fórmula:

$$CFP = \sum CG \div 2$$

$$CFP = \textit{Chamados Atendidos Fora do Prazo no Período}$$

$$CG = \textit{Chamado Glosado}$$

10.21.2. Os chamados reabertos por erro ou execução incompleta, deverão ter os chamados principais desconsiderados. Os reabertos, após conclusão e aceitação pela equipe de atendimento, terão o valor de 50% (cinquenta por cento) de um chamado, independentemente das penalidades administrativas previstas no item 14, calculados pela seguinte fórmula:

$$CRP = \sum CR$$

$$CRP = \textit{Chamados Reabertos no Período}$$

$$CR = \textit{Chamado Reaberto}$$

10.21.3. Os chamados rejeitados ou cancelados pela área de relacionamento de TI serão desconsiderados para pagamento e automaticamente descontados no Relatório Mensal de Atividades, calculados pela seguinte fórmula:

$$CCP = \sum CC$$

$$CCP = \textit{Chamados Cancelados no Período}$$

$$CC = \textit{Chamado Cancelado}$$

10.21.4. Glosa de 1% (um por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 90% (noventa por cento), pelo não atendimento do item de Recepção previsto para triagem dos chamados, nos primeiros 10 (dez) minutos de solicitação, calculados pela seguinte fórmula:

$$GIQs = (\sum CE - CFP - CRP - CCP) / 100 \times (MDs - \textit{inteiro}(IAC)) \times PDs$$

$$GIQs = \textit{Glosa Indicador Qualidade previsto no Subitem}$$

$$CE = \textit{Chamado Executado}$$



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

MDs = Meta Definida para o Subitem

IAC = Índice Atingido pela CONTRATADA no Indicador

PDs = Percentual de Desconto aplicável para o Subitem

- 10.21.5. Glosa de 4% (quatro por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 95% (noventa e cinco por cento), pela não resolução dos chamados com prioridades altas, nas primeiras 2 (duas) horas, da solicitação;
- 10.21.6. Glosa de 3% (três por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 95% (noventa e cinco por cento), pela não resolução dos chamados com prioridades médias, nas primeiras 6 (seis) horas, da solicitação;
- 10.21.7. Glosa de 2% (dois por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 95% (noventa e cinco por cento), pela não resolução dos chamados com prioridades normais, em até 14 (quatorze) horas da solicitação;
- 10.21.8. Glosa de 1% (um por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 95% (noventa e cinco por cento), pela não resolução dos chamados com prioridades baixas, em até 24 (vinte e quatro) horas da solicitação;
- 10.21.9. Glosa de 5% (cinco por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 100% (cem por cento), pela não resolução de todos os chamados, em até 26 horas, independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pela fiscalização do contrato;
- 10.21.10. Glosa de 5% (cinco por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 98% (noventa e oito por cento), pela não resolução dos chamados reabertos por erros ou execução incompleta, em até 2 (duas) horas da reabertura;
- 10.21.11. Glosa de 5% (cinco por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 100% (cem por cento), pela não resolução dos chamados, dentro dos prazos renegociados com área de atendimento ou usuário dentro da data e horário acordado;
- 10.21.12. Glosa de 0,05% (meio décimo por cento), para chamado que não tenha andamento diário até a resolução final, calculados pela seguinte fórmula:

$$GSA = \sum CSA \times 0,05$$



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

GSA = Glosa de Chamados sem Andamento no Período

CSA = Chamado Sem Andamento Diário

10.21.13. Após analisados todos os chamados atendidos, será emitido o respectivo Relatório Mensal de Atividades para a Tarefa no período, totalizado pela seguinte fórmula:

$$TCFP = \sum CE - CFP - CRP - CCP - GSA - \sum GIQs$$

TCFP = Total de Chamados Faturáveis no Período

11. RESPONSABILIDADES E DEVERES

11.1. O demandante do serviço será responsável por:

11.1.1. Emitir mensalmente as Ordens de Serviços contendo todas as tarefas e informações exigidas e encaminhá-las ao Fiscal Técnico, para avaliação, com antecedência mínima de:

11.1.1.1. 7 (sete) dias para as Ordens de Serviços demandadas normalmente;

11.1.1.2. 1 (um) dia para as Ordens de Serviços “Por Demanda” com características emergenciais.

11.1.1.2.1. As Ordens de Serviços do tipo “Suporte” poderão ter seus quantitativos estimados para o mês com base na média de consumo dos meses anteriores, podendo ter seu fechamento final com resultados menores ou maiores que o expresso na demanda.

11.1.2. Avaliar, quantificar e aprovar os serviços de suporte realizados pela CONTRATADA, demandados pelos sistemas internos.

11.1.2.1. Caso se trate de atividade de urgência, deverá comunicar ao Fiscal Técnico e encaminhar a Ordem de Serviço diretamente para o PREPOSTO.

11.1.3. Supervisionar a execução e implantação dos produtos objetos das Ordens de Serviços.

11.1.4. Checar e aprovar o Relatório Mensal de Atividades encaminhados pela CONTRATADA.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

11.1.5. Analisar a qualidade dos serviços realizados pela CONTRATADA e aplicar as glosas quando não atendidos os padrões exigidos.

11.1.5.1. No caso de proposta de glosa, anexar os documentos comprobatórios do não atendimento às exigências.

11.1.6. Emitir os Relatórios de Atividades das Ordens de Serviços de sua responsabilidade e encaminhá-las ao Fiscal Técnico no primeiro dia útil do mês subsequente.

11.2. O Fiscal Técnico do contrato será responsável por:

11.2.1. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA ao Gestor do Contrato;

11.2.2. Receber as Ordens de Serviços dos Demandantes, avaliar a compatibilidade contratual, registrar, autorizar a execução e encaminhar ao Fiscal Administrativo do Contrato para aprovação.

11.2.3. Analisar e verificar se os Níveis Mínimos de Serviço Exigido contratados foram alcançados e propor as glosas estipuladas para cada caso.

11.2.4. Consolidar, emitir e encaminhar mensalmente os Relatórios de Atividades.

11.2.4.1. As glosas serão aplicadas sobre o custo mensal devido, descontadas as glosas locais, aplicadas nas Ordens de Serviços que influenciaram diretamente na medição, sendo adotadas as que resultarem maior valor da glosa.

11.2.4.2. As glosas previstas no Níveis Mínimos de Serviço Exigido serão calculadas por item avaliado, aplicados cumulativamente para cada resultado não atendido;

11.2.4.3. No caso de proposta de glosa, deverão ser anexados os documentos comprobatórios do não atendimento às exigências;

11.2.4.4. As aplicações das glosas previstas não substituirão as penalizações administrativas.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 11.2.5. Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários;
- 11.3. O Fiscal Administrativo do Contrato será responsável por:
- 11.3.1. Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório.
 - 11.3.2. Manter representante devidamente autorizado para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto deste instrumento.
 - 11.3.3. Atestar a nota fiscal/fatura encaminhada pela CONTRATADA e enviar, juntamente, com as Ordens de Serviços e os Relatórios de Atividades, à área administrativa para providências.
 - 11.3.4. Autorizar a aplicação das glosas propostas pelos demandante e pelos Fiscais.
 - 11.3.5. Encaminhar a documentação comprobatória de apenação ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências.
- 11.4. A Área Administrativa, além das obrigações normalmente imputadas legalmente, será responsável por:
- 11.4.1. Permitir o acesso dos representantes e dos recursos técnicos da CONTRATADA ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados e respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações;
 - 11.4.2. Proporcionar todas as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o objeto desta contratação;
 - 11.4.3. Proporcionar os espaços físicos, instalações, equipamentos e meios materiais necessários ao desempenho das atividades técnicas exigidas neste instrumento;
 - 11.4.4. Fiscalizar, com apoio da área técnica, o cumprimento, por parte da CONTRATADA, das exigências legais e de eficiência, eficácia, efetividade e economicidade do contrato.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

11.5. A CONTRATADA deverá rever, alterar e criar todos os procedimentos/instruções de trabalho que forem demandados por meio de OS. Isso porque as atividades de execução, bem como o tempo gasto no serviço, serão monitorados pelo Fiscal Técnico, que poderá propor ajuste conforme necessidades institucionais.

11.6. Implantação/Transição/Migração dos Serviços

11.6.1. O início da prestação dos serviços deverá prever as atividades institucionais constantes na tabela abaixo:

Tabela 6 – Cronograma de Atividade

Prazo Máximo (em diasCorridos)	Cronograma de Atividade da Prestação dos Serviços	Responsável
D	Assinatura do contrato.	MCT CONTRATADA e
D+1	O MCT apresentará a CONTRATADA todos os técnicos que executam serviços de infraestrutura na instituição.	CGTI
D+11	A CONTRATADA agendará reunião para apresentação de seu plano de operacionalização, contendo a distribuição do quantitativo de funcionários por atividade relacionada aos serviços a serem executados, além do horário de atuação de cada funcionário e a carga horária prevista por atividade por empregado. O plano de operacionalização deverá contemplar, ainda, a estratégia a ser adotada pela CONTRATADA para a absorção completa dos conhecimentos. O MCT poderá rejeitar o plano de operacionalização, ficando a CONTRATADA obrigada a elaborar um novo planejamento.	MCT CONTRATADA e
D+19	Entrega da relação de funcionários da CONTRATADA que estarão alocados nas atividades relacionadas ao objeto do Contrato. A relação de obreiros deverá ser acompanhada dos documentos comprobatórios de vínculo empregatício, experiência, qualificações e certificações quando exigido.	CONTRATADA
D+20	Início oficial da prestação de serviços	CONTRATADA



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 11.6.2. Os prazos do Cronograma de Atividade da Prestação dos Serviços indicam os tempos máximos a serem cumpridos, podendo os mesmos serem reduzidos face à conclusão antecipada de qualquer uma das etapas.
- 11.6.3. Caso a data prevista para conclusão da atividade ocorra em feriado ou final de semana, deverá ser considerado o primeiro dia útil após essa data.
- 11.6.4. A CONTRATADA deverá apresentar plano de operacionalização no prazo de 11 dias úteis após assinatura do termo contratual, contendo o detalhamento das ações para a absorção dos conhecimentos e repasse dos serviços.
- 11.6.5. O período inicial de 30 trinta dias após o início dos serviços, durante o qual a empresa CONTRATADA promoverá a absorção dos conhecimentos, por meio da atualização da documentação existente e da geração da documentação complementar, serão considerados como período de estabilização da operação dos serviços, durante o qual os indicadores de serviço poderão ser ajustados, mediante a avaliação da CGTI. Após este período, será aplicado o Nível Mínimo de Serviço Exigido.
- 11.6.6. A CONTRATADA deverá fornecer, durante os 60 (sessenta dias) que antecedem a finalização do contrato, todas as informações necessárias à transição para a nova CONTRATADA, além de elaborar e atualizar toda a documentação que por ventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada.
- 11.6.7. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE, ou a terceiro por ela designado, toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.
- 11.6.8. O conhecimento será repassado por meio de transferência do conhecimento pela CONTRATADA para os funcionários ou terceiros indicados pelo CONTRATANTE.
- 11.6.9. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá devolver ao CONTRATANTE todos os bens em sua guarda, além de devolver ao CONTRATANTE a capacidade para executar os serviços por sua conta ou por meio de terceiros contratados para esse fim.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 11.6.10. Devolver equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico.
- 11.6.11. Preparar rotina a ser executada sob solicitação da área de TI para preparação de dados do CONTRATANTE, então sob a guarda da CONTRATADA a serem transferidos para novas bases de dados.
- 11.6.12. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos em conjunto com o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.
- 11.6.13. Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da elaboração do plano de transferência.

12. APROVAÇÃO E ATESTAÇÃO TÉCNICA

- 12.1. A Ordem de Serviço somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente aceita pelo demandante, aprovada e atestada pelos Fiscais do CONTRATANTE;
- 12.2. Antes do fechamento de cada Ordem de Serviço a CONTRATADA consultará o representante responsável pela Tarefa demandada, que avaliará e aprovará o serviço realizado;
- 12.3. Caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela CONTRATADA sem anuência da área demandante ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na abertura original do chamado e/ou Ordem de Serviço, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas;
- 12.4. PROCEDIMENTOS DE NOTIFICAÇÃO DE ATESTE, FATURAMENTO E PAGAMENTO.
- 12.4.1. O pagamento referente à entrega dos serviços será efetuado após conclusão e recebimento mensal, mediante entrega de nota fiscal/fatura da CONTRATADA, Relatório Mensal de Atividades e devidamente atestados pelos Fiscais do Contrato.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 12.4.2. Para todas as propostas de glosas deverão ser anexadas as documentações comprobatórias de não atendimento dos resultados exigidos e dos padrões de qualidade acordados.
- 12.5. PROCEDIMENTOS EM CASOS DE EXCEÇÃO.
- 12.5.1. Na hipótese da execução dos serviços nas instalações do CONTRATANTE ou havendo necessidade de acesso ao seu ambiente físico, esta necessidade será analisada e tratada pelo Fiscal Técnico do Contrato.
- 12.5.2. A quantidade de esforço necessária para atendimento de um objetivo definido numa Tarefa poderá ser redimensionada, conforme necessidade do CONTRATANTE e após acordo entre as partes envolvidas.
- 12.5.3. O redimensionamento de quantidade de esforço para as Ordens de Serviço mensais só poderá ser considerado válido se entregue à CONTRATADA em até 15 dias de antecedência da data de conclusão das atividades previstas.
- 12.6. QUALIDADE DOS PRODUTOS, SUPORTE E SERVIÇOS.
- 12.6.1. A finalização das tarefas relacionadas a cada ordem de serviço será documentada nos campos específicos do Relatório Mensal de Atividades a ser preenchido pela CONTRATADA e atestada pelo CONTRATANTE.
- 12.6.2. A CONTRATADA deverá realizar a execução das Ordens de Serviços em regime 24 x 7 (24 horas por dia durante os 7 dias da semana), mantendo, obrigatoriamente, recursos disponíveis para as seguintes atividades e nas seguintes condições:
- 12.6.2.1. Monitoração de ambiente em regime constante e ininterrupto;
- 12.6.2.2. Plantão especificamente para os tipos de atividades desenvolvidas em horários de pico, como especialistas em sistema de backup entre 18 e 00 horas, de desempenho de redes e sistemas operacionais entre 7 e 20 horas;
- 12.6.2.3. Suporte especializado à equipe de atendimento, prioritariamente entre 7h e 20h em dias úteis;
- 12.6.2.4. Suporte e manutenção emergencial disponível presencialmente ou em regime de plantão, nesse caso podendo ser acionado para



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

atendimento de acordo com os níveis de prioridades, nas mesmas condições do monitoramento de ambiente;

12.6.2.5. Manutenções programadas deverão ser executadas preferencialmente fora dos horários normais de expediente e de acordo com a autorização e programação do CONTRATANTE;

12.6.2.6. Encerrar os chamados de suporte a usuários, relatando os serviços executados e o link da documentação utilizado para solução do atendimento;

12.6.3. Os chamados de suporte para a equipe de atendimento são priorizados por nível de urgência de solução pelo usuário reclamante e revisado pela equipe técnica de atendimento, não podendo ter sua prioridade reduzida pela equipe da CONTRATADA, e, para a contratação atual, será avaliada como:

12.6.3.1. Alta, para chamados classificados com as prioridades 9 ou 10, ou pelas solicitações emergenciais da equipe de suporte presencial para solucionar problemas de usuários da alta gestão;

12.6.3.2. Média, para chamados classificados com as prioridades 6, 7 e 8;

12.6.3.3. Normal, para chamados classificados com as prioridades 4 e 5;

12.6.3.4. Baixa, para chamados classificados com as prioridades inferiores a 4;

12.6.4. Para efeito de classificação dos problemas de infraestrutura, a Central de Suporte da CONTRATADA, deverá registrar e classificar os problemas e falhas conforme nível de Severidade, nas seguintes condições:

12.6.4.1. Severidade ALTA, para problemas que afetam de forma crítica os serviços de TI do CONTRATANTE, causando impactos significativos em seu desempenho, existindo ou não a parada dos serviços;

12.6.4.2. Severidade MÉDIA, para problemas que não causam impacto significativo sobre a produtividade ou disponibilidade dos serviços de TI do CONTRATANTE;

12.6.4.3. Severidade BAIXA, para problemas que exigem ações para esclarecimento de dúvidas, monitoração de serviços, execução ou



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

acompanhamento de rotinas, relacionadas aos serviços de TI do CONTRATANTE;

12.6.5. Para tratamento dos problemas classificados como de severidade ALTA, deverá atender as seguintes condições:

12.6.5.1. A CONTRATADA deverá iniciar o suporte técnico imediatamente após abertura e promoverá um esforço concentrado, remotamente e/ou presencialmente, com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 2 (duas) horas, contadas a partir do início do atendimento;

12.6.5.2. A CONTRATADA deverá efetuar comunicação o CONTRATANTE, conforme plano de comunicação estabelecido, em até 10 (dez) minutos da ocorrência do problema, para fins de acompanhamento da área responsável pelo CONTRATANTE;

12.6.5.3. Se após as duas 2 (duas) horas iniciais do atendimento o serviço não for restabelecido, a CONTRATADA obrigatoriamente deverá realizar o atendimento localmente, utilizando-se de todos os seus recursos especialistas nas ferramentas causadoras dos problemas;

12.6.5.4. O atendimento aos problemas classificados como de severidade ALTA não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços e aplicações envolvidas, mesmo que se estenda por períodos diversos dos iniciados.

12.6.5.5. Neste caso deverá haver o acompanhamento de responsável técnico do CONTRATANTE, para apoio administrativo e gerencial.

12.6.5.6. Após restabelecimento do serviço e solução do problema, a CONTRATADA deverá confeccionar o “Relatório de Ocorrências Críticas”, relatando os fatos promotores e falhas detectadas, os efeitos provocados, as soluções e intervenções promovidas, os motivos causadores dos problemas, as sugestões e aplicabilidades necessárias para impedir a reincidência da falha e o “link” da documentação adotada.

12.6.6. Para tratamento dos problemas classificados como de severidade MÉDIA, a CONTRATADA deverá atender as seguintes condições:



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 12.6.6.1. A CONTRATADA deverá iniciar o suporte técnico em até 2 (duas) horas após abertura e promoverá um esforço concentrado, remotamente e/ou presencialmente, com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 4 (quatro) horas, contadas a partir do início do atendimento;
- 12.6.6.2. A CONTRATADA deverá efetuar comunicação o CONTRATANTE, conforme plano de comunicação estabelecido, em até 30 (trinta) minutos da ocorrência do problema, caso não seja solucionado neste tempo, para fins de acompanhamento da área responsável pelo CONTRATANTE;
- 12.6.6.3. Se após as 4 (quatro) horas iniciais do atendimento não tiver sido restabelecido o serviço, a CONTRATADA obrigatoriamente deverá realizar o atendimento localmente, utilizando-se de todos os seus recursos especialistas nas ferramentas causadoras dos problemas;
- 12.6.6.4. Após a correção e solução do problema, a CONTRATADA deverá efetivar o "Registro de Ocorrência", relatando resumidamente as falhas detectadas e intervenções promovidas, para impedir a reincidência do problema e o "link" da documentação adotada;
- 12.6.7. Para tratamento dos problemas classificados como de severidade BAIXA, a CONTRATADA deverá atender as seguintes condições:
- 12.6.7.1. Iniciar o suporte técnico em até o primeiro dia útil seguinte à solicitação ou detecção da falha, com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 2 (dois) dias úteis, contadas a partir do início do atendimento;
- 12.6.7.2. Após a correção e solução do problema, a CONTRATADA deverá efetivar o "Registro de Ocorrência", relatando resumidamente as falhas detectadas e intervenções promovidas, para impedir a reincidência do problema e o "link" da documentação adotada;
- 12.6.8. Caso a documentação técnica adotada e utilizada para solução do problema não exista na base de conhecimento oficial do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá efetuar sua inserção atendendo todos os requisitos de fichamento adotados.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 12.6.9. Os problemas técnicos, classificados como de severidade MÉDIA, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalados para nível de severidade ALTA, sendo que os prazos de atendimento e de solução do problema bem como percentuais de multas serão automaticamente ajustados para o novo nível de severidade;
- 12.6.10. Por necessidade de serviço, o CONTRATANTE poderá solicitar a escalção de problema para níveis superiores de severidade;
- 12.6.11. Os prazos para solução dos problemas técnicos escalados passam a contar do início novamente.

13. DAS OBRIGAÇÕES

- 13.1. Além das demais obrigações expressamente previstas neste instrumento e de outras decorrentes da natureza do Contrato deverá a CONTRATADA:
- 13.1.1. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto da contratação, que o CONTRATANTE julgue necessário conhecer ou analisar;
- 13.1.2. Observar todos os requisitos exigidos no Nível Mínimo de Serviços Exigidos;
- 13.1.3. Manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições que ensejam a contratação, incluindo os requisitos técnicos delineados no Nível Mínimo de Serviços Exigidos.
- 13.1.4. Promover reuniões (inicial e periódicas) junto ao CONTRATANTE, devidamente registrada em ata, para avaliação da qualidade da execução das atividades desenvolvidas e inspeção dos equipamentos colocados a sua disposição.
- 13.2. Além das demais obrigações expressamente previstas neste instrumento e de outras decorrentes da natureza do Contrato deverá o CONTRATANTE:
- 13.2.1. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitir o acesso de representantes, prepostos ou empregados da CONTRATADA às dependências do CONTRATANTE, observadas as normas de segurança institucional.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

13.2.2. Manter todas as Ordens de Serviços, devidamente assinada pelos responsáveis, para consultas e verificações necessárias.

13.3. Poderá o CONTRATANTE, a qualquer tempo, exigir da CONTRATADA a comprovação das condições referidas.

14.SANÇÕES E PENALIDADES

14.1. A CONTRATADA ficará sujeita, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº. 8.666/93, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, de execução parcial ou inexecução da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

14.1.1. Advertência

14.1.2. Multa de:

14.1.2.1. 0,5% (meio ponto percentual) ao dia sobre o valor mensal atestado, no caso de atraso na execução das ordens de serviços, limitado a incidência há 30 dias;

14.1.2.2. 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de atraso na execução de quaisquer ordens de serviços por período superior a 30 dias ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

14.1.2.3. 30% (trinta por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

14.1.2.4. 01% (um por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não efetuar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pela classificação de Severidade Baixa.

14.1.2.5. 02% (dois por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não efetuar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pela classificação Severidade Média.

14.1.2.6. 03% (três por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não efetuar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pela classificação Severidade Alta.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 14.1.2.7. 02% (dois por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não iniciar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pela classificação de Severidade Baixa.
- 14.1.2.8. 04% (quatro por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não iniciar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pelas classificações de Severidades Médias e Altas
- 14.1.2.9. 03% (três por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não concluir o serviço de suporte dentro do prazo previsto pela classificação severidade Baixa, dentro dos prazos previstos, a contar da hora de abertura do chamado técnico.
- 14.1.2.10. 05% (cinco por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não concluir o serviço de suporte dentro do prazo previsto pela classificação severidade Média, dentro dos prazos previstos, a contar da hora de abertura do chamado técnico.
- 14.1.2.11. 6% (seis por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não concluir o serviço de suporte dentro do prazo previsto pela classificação severidade Alta, dentro dos prazos especificados, a contar da hora de abertura do chamado técnico.
- 14.1.3. Alerta de Advertência, após comunicação do Gestor do Contrato e emitida pela área administrativa da CONTRATANTE, pela repetição de falhas para atendimento de um mesmo produto, quando atingido, pela primeira vez, os limites definidos no capítulo de Modelo de Remuneração, itens 10.18.1 e 10.18.2;
- 14.1.4. Advertência, após comunicação do Gestor do Contrato e emitida pela área administrativa da CONTRATANTE, pela repetição de falhas para atendimento de um mesmo produto, quando atingidos os limites definidos no capítulo de Modelo de Remuneração, a partir da segunda ocorrência;
- 14.1.5. Alerta de Advertência, após comunicação do Gestor do Contrato e emitida pela área administrativa da CONTRATANTE, pela repetição de não atendimento de um mesmo nível de qualidade contratado, quando atingido, pela primeira vez, os limites definidos no capítulo de Modelo de Remuneração, item 10.18.2;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

14.1.6. Advertência, após comunicação do Gestor do Contrato e emitida pela área administrativa da CONTRATANTE, pela repetição de não atendimento de um mesmo nível de qualidade contratado, quando atingidos os limites definidos no capítulo de Modelo de Remuneração, a partir da segunda ocorrência;

15.INDICAÇÃO DOS ATORES DO CONTRATO

15.1. Para o acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato será designado representante do CONTRATANTE, nos termos do art. 67 Lei nº 8.666, de 1993, que se responsabilizará pelo registro de todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinará o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

15.2. O contrato será conduzido pelos seguintes atores pelo MCT:

15.2.1. Fiscal Técnico – Representante da área de tecnologia da informação, indicado formalmente pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.

15.2.2. Fiscal Administrativo – Representante da área de administrativa, indicado formalmente pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

15.2.3. Fiscal Requisitante – Representante da área requisitante do Contrato, indicado formalmente pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcional.

15.2.4. Demandante – área(s) que demanda(m) a execução de serviços de infraestrutura de redes.

15.2.5. Gestor do Contrato – O contrato será gerido pelo Ordenador de Despesa do MCT ou servidor por ele indicado, que terá atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato.

15.3. A contratada deverá possuir o seguinte ator agindo para a execução contratual:

15.3.1. Preposto – Funcionário representante da contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

15.4. 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 em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

16. INDICAÇÃO DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

16.1. As despesas decorrentes da contratação, objeto deste instrumento, correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União, para os seguintes planos de trabalho:

- 19.122.0750.2000.0001;
- 19.122.0461.2272.0001;
- 19.122.0471.2272.0001;
- 19.122.0473.2272.0001;
- 19.122.1122.2272.0001;
- 19.122.1388.2272.0001;

16.2. Considerando que os recursos orçamentários não se encontram totalmente disponíveis, pois as fontes de recursos envolvem diversas unidades do MCT e que o valor estimado da contratação supera o valor inicialmente previsto quando da elaboração orçamentária para o ano corrente, sugere-se que a contratação seja realizada por meio de ata de registro de preços.

17. DA VISITA TÉCNICA

17.1. Considerando a necessidade de conhecimento do ambiente para o bom desempenho das atividades descritas nesse modelo de contratação, em especial as informações contidas em anexo reservado cujo acesso somente será permitido pessoalmente após assinatura de termo de sigilo e que essas



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

informações são imprescindíveis para o correto levantamento de custos, será obrigatória a visita técnica nos termos abaixo:

- 17.1.1. A visita técnica deverá ocorrer por horário marcado, e será agendada pela área de infraestrutura de TI através do telefone 61 3317 7606;
- 17.1.2. O agendamento de visita poderá ocorrer até 5 (cinco) dias úteis antes da data e horário de abertura do processo licitatório;
- 17.1.3. A visita técnica deverá ser realizada em até, no máximo, 3 (três) dias úteis da abertura do certame licitatório.
- 17.2. Ao final da visita será emitido o Termo de Visita, assinado pela equipe técnica de Infraestrutura do MCT e pelo preposto do licitante, declarando ter conhecimento da plataforma atualmente instalada, locais de realização dos serviços, instalações de infraestrutura, condições ambientais e locais para acomodação da equipe CONTRATADA;
- 17.3. O preposto reconhecerá por meio da assinatura do Termo de Visita:
 - 17.3.1. Os locais onde deverão ser realizados os serviços contratados, como CPDs, ativos de redes, dutos de cabeamento, periféricos de apoio e setores de demanda e aprovação;
 - 17.3.2. A área destinada à CONTRATADA para execução dos serviços e quantidade de recursos materiais disponibilizados para sua equipe;
 - 17.3.3. Os modelos de equipamentos servidores, armazenadores, integradores e de comunicação objeto dos serviços e utilizados pelo CONTRATANTE;
 - 17.3.4. Os softwares, aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização no momento da visita técnica;
 - 17.3.5. O ambiente de monitoramento e ferramentas utilizáveis para acompanhamento de disponibilidade e desempenho dos recursos de infraestrutura;
 - 17.3.6. Os Anexos I, I-A, II-A, II-B e II-C;
 - 17.3.7. Os novos recursos em fase de contratação.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 17.4. O preposto, ao iniciar a visita técnica, deverá assinar um Termo de Responsabilidade e Confidencialidade das informações técnicas repassadas pela equipe do CONTRATANTE, por questões de segurança.
- 17.4.1. O preposto quando da visita apresentará declaração/procuração da empresa, em papel timbrado, contendo dados de identificação do preposto, que serão conferidos por meio documento oficial com foto (RG, CNH, etc.).
- 17.5. O Termo de Visita será emitido em (02) duas vias sendo que, uma será entregue ao licitante e a outra será juntada aos autos da licitação.
- 17.6. Por ocasião da habilitação da proposta o licitante deverá fornecer cópia do Termo de Visita. A não apresentação desta cópia implicará na desclassificação da proposta.

18. DO PAGAMENTO

- 18.1. O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento dos serviços executados.
- 18.2. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 18.3. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir, devendo estar acompanhada dos documentos mencionados no §1º do art. 36 da IN/SLTI nº 02, de 2008.
- 18.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, a respectiva Nota Fiscal/Fatura será restituída à Contratada para as correções necessárias e 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 CONTRATANTE.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 18.5. O pagamento somente 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, devidamente acompanhada das comprovações mencionadas no §1º do art. 36, da IN/SLTI nº 02, de 2008.
- 18.6. O documento de consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF (art. 36, §1º, inciso II, Instrução Normativa MPOG nº 02, de 2008) deverá ser anexado ao processo de pagamento.
- 18.7. Caso se constate o descumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS, poderá ser concedido um prazo para que a Contratada regularize suas obrigações, quando não se identificar má-fé ou a incapacidade de corrigir a situação. Não sendo regularizada a situação da Contratada no prazo concedido, ou nos casos em que identificada má-fé ou incapacidade de corrigir a situação, o pagamento dos valores em débito será realizado em juízo, sem prejuízo das sanções cabíveis.
- 18.8. Nos termos do artigo 36, § 6º, da Instrução Normativa MPOG nº 02, de 2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- I. não produziu os resultados acordados;
 - II. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
 - III. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 18.9. O pagamento será efetuado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e contracorrente indicados pela Contratada. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária.
- 18.10. Caso venha a ser imposta multa de valor superior ao valor da garantia prestada pela contratada, além da perda desta, a diferença será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE.
- 18.11. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, exclusivamente para as atividades de prestação de serviços previstas nos §§5º-



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

B a 5º-E, do artigo 18, da LC 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, observando-se as exceções nele previstas. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

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

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

Onde:

EM = Encargos Moratórios;

VP = Valor da parcela a ser paga;

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

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

$$I = \frac{(TX + 100)}{365}$$

$$TX = \text{Porcentual da taxa anual} = 6\%$$

$$I = \frac{(6 + 100)}{365}$$

$$I = 0,00016438$$

18.13. Na contagem dos prazos estabelecidos nesta cláusula, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, só se iniciando e se vencendo os prazos em dia de expediente no MCT.

19.DA GARANTIA CONTRATUAL

19.1. A Licitante vencedora, deverá apresentar à CONTRATANTE, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da assinatura do contrato, comprovante de garantia, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

Contrato, com validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação efetivada no contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993.

- 19.2. A garantia somente será liberada ante a comprovação de que a contratada efetuou o pagamento de todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela Administração, conforme estabelecido no art. 19-A, inciso IV da IN 02/2008.
- 19.3. A garantia somente será restituída após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive no caso de aplicação de multa contratual e satisfação de prejuízos e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente. (art. 56, §4º, da Lei nº 8666/93).

20. DA CONTA VINCULADA

- 20.1. Para garantia do cumprimento das obrigações trabalhistas a CONTRATANTE solicitará a CONTRATADA a abertura de Conta Vinculada, nos termos do art. 19.A e do Anexo VII da Instrução Normativa MPOG/SLTI nº 02/2008 e suas alterações.
- 20.2. A solicitação de abertura e a autorização para movimentar a Conta Vinculada – bloqueada para movimentação – serão providenciadas pela Coordenação-Geral de Recursos Logísticos – CGRL.
- 20.3. A assinatura do contrato de prestação de serviços entre o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação e a empresa vencedora do certame será precedida dos seguintes atos:
- 20.3.1. Solicitação do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, mediante ofício, de abertura de Conta Vinculada – bloqueada para movimentação, em nome da empresa.
- 20.3.2. Assinatura, pela empresa a ser contratada, no ato da regularização da Conta Vinculada, de termo específico da instituição financeira oficial que permita ao MCT ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização deste Ministério.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 20.4. Os saldos da Conta Vinculada - bloqueada para movimentação – serão remunerados pelo índice da poupança ou se possível, por outro índice, desde que obtenha maior rentabilidade e haja concordância da CONTRATADA.
- 20.5. O montante do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes provisões: 1) 13º salário; 2) Férias e Abono de Férias; 3) FGTS das rescisões por culpa recíproca e do empregador; 4) Impacto sobre férias e 13º salário.
- 20.6. Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas depositados na Conta Vinculada, mencionados no inciso anterior, deixarão de compor o valor mensal devido a CONTRATADA.
- 20.7. O montante do aviso prévio trabalhado de 23,33% (vinte e três vírgula trinta e três por cento) da remuneração mensal será integralmente depositado na conta durante a primeira vigência do contrato.
- 20.8. A CONTRATADA poderá solicitar autorização ao CONTRATANTE para utilizar os valores da Conta Vinculada para o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas dos empregados ocorridas durante a vigência do contrato, que será precedida da seguinte forma:
- 20.8.1. A CONTRATADA deverá apresentar os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento;
- 20.8.2. Após a confirmação da ocorrência da indenização trabalhista e a conferência dos cálculos, a CONTRATANTE expedirá autorização para a movimentação, que será enviada a Instituição financeira oficial no prazo máximo de cinco dias úteis a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios da CONTRATADA, desde que estes, não apresentem nenhuma incongruência.
- 20.8.3. A autorização de que trata da letra “b”, especificará que a movimentação bancária será realizada por meio de transferência bancária, exclusiva para a conta dos trabalhadores favorecidos.
- 20.8.4. A CONTRATADA apresentará ao CONTRATANTE no prazo máximo de três dias, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

20.9. O saldo remanescente da Conta Vinculada será liberado a CONTRATADA, no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

21.SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

21.1. Proibições – É proibida a veiculação de publicidade, direta ou indiretamente relacionada com os serviços constantes deste instrumento, salvo se houver prévia autorização por escrito do MCT.

21.2. Segurança – Por questões de segurança, fica a CONTRATADA obrigada a apresentar todas e quaisquer informações e documentações solicitadas pelo MCT, dos profissionais indicados para a prestação de serviços.

21.3. Sigilo – Será exigida da CONTRATADA que cada profissional que venha a prestar os seus serviços assine um termo de Sigilo, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições.

21.4. Idoneidade – O MCT reserva o direito de proceder a levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.

22.TRANSIÇÃO CONTRATUAL

22.1. A partir do segundo mês antes da extinção e até a data do efetivo término do contrato de prestação dos Serviços, a CONTRATADA obriga-se, neste ato, a prestar para o 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 o CONTRATANTE.

22.2. A falta de transferência de conhecimento caracterizará infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 22.3. A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pelo CONTRATANTE relacionadas à transição contratual, assim como deverá atender todas as solicitações do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, referentes à execução contratual, tanto no que se refere à parte documental, como no tocante às demais informações julgadas necessárias.
- 22.4. A empresa 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.
- 22.5. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.
- 22.6. O conhecimento será transferido por meio de transferência de conhecimento disponibilizado pela CONTRATADA para o CONTRATANTE.
- 22.7. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:
- 22.7.1. devolver ao CONTRATANTE a capacidade para executar os serviços;
 - 22.7.2. devolver equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;
 - 22.7.3. devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços;
 - 22.7.4. participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da elaboração do Plano de Transferência do Conhecimento.
- 22.8. **AVALIAÇÃO DE CONTINUIDADE CONTRATUAL**
- 22.8.1. Considerando-se que o MCT não está amparado por nenhum contrato, a única alternativa viável no momento é a celebração de um novo contrato que terá sua continuidade avaliada em época oportuna.

23. ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

Objetivo: Definir mecanismos que permitam a continuidade do fornecimento da Solução em eventual interrupção contratual.

- 23.1. São motivos para a rescisão do contrato:
 - 23.1.1. A inexecução total ou parcial do contrato.
 - 23.1.2. Falha(s) persistente(s) na execução do contrato.
- 23.2. Na rescisão, a Administração poderá assumir o objeto do contrato e os recursos do contratado necessários à sua execução, reter créditos e executar garantias e multas devidas.

24. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

- 24.1. O MCT, assim como toda organização, tem a necessidade de definir uma Estratégia de Independência. Neste contexto, com objetivo de adequar-se às políticas públicas do Governo Federal, passou a exigir em suas contratações a elaboração de uma Estratégia de Independência fundamentada nas boas práticas tais como: ITIL, COBIT, PMBOK, ISO27001, além da Instrução Normativa nº 4, de 2010, do MPOG.
- 24.2. Dessa forma, a CONTRATADA deverá documentar todos os processos e atividades pertinentes durante a execução do contrato. Essa prática garantirá ao MCT continuidade do negócio em caso de interrupção do contrato.
- 24.3. **TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**
 - 24.3.1. A transferência de conhecimento tem o objetivo de auxiliar o CONTRATANTE na internalização do conhecimento técnico e operacional da solução desenvolvida.
 - 24.3.2. A transferência de conhecimento, direcionada a equipe técnica indicada pelo CONTRATANTE, deverá ser focada na solução adotada, de forma que haja transferência do conhecimento do negócio e da tecnologia utilizada em todas as atividades de todos os Níveis da Central de Serviços.
 - 24.3.3. É de responsabilidade da empresa que estiver prestando serviço realizar todos os procedimentos cabíveis para transferência de conhecimento para o CONTRATANTE, no prazo máximo de até 60 (sessenta) dias, a contar da notificação do CONTRATANTE.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 24.3.4. A CONTRATADA deverá entregar, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, antes do término do contrato, independente de notificação, o Plano de Transferência de Conhecimentos.
- 24.3.5. A CONTRATADA deverá transferir conhecimento para a equipe técnica do CONTRATANTE, quando solicitado, para evitar a descontinuidade do serviço. Este repasse deverá ocorrer por funcionários capacitados, e com experiência.
- 24.3.6. As fases, atividades e prazos do período de transição estão relacionados com a preparação da CONTRATADA para a prestação dos serviços objeto deste instrumento.
- 24.3.7. A execução do Plano de Transferência do Conhecimento será baseada em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida.
- 24.3.8. A transferência de conhecimento, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE, conforme Plano de Transferência de Conhecimento fornecido pela CONTRATADA.
- 24.3.9. O Plano de Transferência de Conhecimento será executado pelas partes, quando da assinatura do Termo de Recebimento Definitivo da Solução, nas dependências do CONTRATANTE em horário previamente agendado.
- 24.3.10. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo CONTRATANTE.

25. DOCUMENTOS ANEXOS

- 25.1. Seguem anexos a este instrumento os seguintes documentos:
- 25.1.1. Anexo II – Catálogo de Tarefas;
 - 25.1.2. Anexo II-A – Demandas;
 - 25.1.3. Anexo II-B – Rotineiras;
 - 25.1.4. Anexo II-C – Suportes;
 - 25.1.5. Anexo III – Quadro de Certificações;
 - 25.1.6. Anexo IV – Relatório Mensal de Atividades;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

25.1.7. Anexo V – Modelos de Ordens de Serviços;

25.1.8. Anexo VI – Nível Mínimo de Serviço Exigido;

25.1.9. Anexo VII – Modelo de Termo de Sigilo;

25.1.10. Anexo VIII – Relação de Softwares.

25.2. Os anexos reservados (Anexo I – Detalhamento dos Recursos de TI – Descrição do ambiente computacional, Anexo I-A – Recursos de TI na rede MCT) deverão ser vistos pelos concorrentes no ato da visita técnica, mediante assinatura do Termo de Responsabilidade e Confidencialidade devidamente preenchido e assinado.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES**

ASSINATURAS

Integrantes Técnicos

O presente Termo de Referência está em conformidade com a Instrução Normativa nº 04/2010 da Secretaria de Recursos Logísticos e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão:

Brasília-DF,

de 2011.

Gesiano Ruas de Araujo

Integrante Técnico

Pedro Martins Schmitt

Integrante Técnico

Mirelle Mateus Correa

Integrante Técnico

O presente Termo de Referência está em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades e objeto da contratação:

Jorge Antônio de Carvalho

Integrante Técnico

Alcir Souza Tavares

Integrante Técnico

Aprovação Técnica do Termo de Referência

O presente Termo de Referência é tecnicamente adequado, indica a viabilidade da contratação proposta e contém os elementos técnicos necessários à composição do



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

Termo de Referência, além de sugestões quanto aos aspectos licitatórios, pelo que recomendo a realização da contratação proposta.

Eduardo Viola

Coordenador da Gerência de Rede

Aprovação Administrativa do Termo de Referência

O presente Termo de Referência é adequado quanto ao aspecto administrativo, observa a lei 8.666/93 e Instrução Normativa SLTI nº 2/2008 e contém os elementos necessários à composição do edital de licitação.

Gilzele da Cunha Bastos

Serviço de Licitação

Aprovação Gerencial do Termo de Referência

O presente Termo de Referência está de acordo com as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação.

Jones Borralho Gama

Coordenador-Geral de Gestão da Tecnologia da Informação



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES**

Aprovação da Área Requisitante

O presente Termo de Referência atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, os riscos envolvidos são administráveis e a área requisitante priorizará o fornecimento de todos os elementos aqui relacionados necessários à consecução dos benefícios pretendidos, pelo que recomendamos a contratação proposta.

Brasília-DF,

de 2011

Integrante Requisitante