

DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 04/2020****SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇO**

Regido pela Lei nº 10.520/2002, subsidiariamente, pela Lei nº 8.666/1993, bem como pela Lei Distrital nº 4.770/2012, pelos Decretos Distritais nºs 23.460/2002, 25.966/2005, 35.592/2014, 39.103/2018 e 40.205/2019, pelos Decretos Federais nº 7.174/2010, nº 7.892/2013 e nº 10.024/2019, no que couber, e pelas demais legislações aplicáveis.

OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo o planejamento, implantação, monitoramento, operação, diagnóstico e execução continuada de serviços relacionados ao ambiente computacional do parque tecnológico; e Suporte Técnico à infraestrutura e usuários de soluções de TIC do Departamento de Trânsito do Distrito Federal (DETRAN/DF), em todas as suas unidades, remunerados exclusivamente por serviços entregues aferidos por Acordos de Nível de Serviço (ANS).

SESSÃO PÚBLICA DE ABERTURA DO CERTAME

DATA: 21/02/2020	HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF: 10:00
ENDEREÇO ELETRÔNICO:	www.comprasgovernamentais.gov.br
PROCESSO:	00055-00062649/2019-15
ESTIMATIVA:	R\$ 22.038.009,60
FORMA:	SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇO
TIPO:	MENOR PREÇO (POR LOTE)
UASG:	926142
	ENDEREÇO: Protocolo, SAM Lote A Bloco B Edifício Sede Detran-DF, Brasília-DF, CEP 70.620-000. TELEFONES: 3343-5180 EMAIL: licitacao@detran.df.gov.br

OBSERVAÇÃO: O Edital ficará disponível no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br. Respostas a pedidos de esclarecimento ou de impugnações, bem como avisos de ordem geral, deverão ser consultadas no sítio, não ensejando, portanto, qualquer responsabilização ao Detran-DF por fatos oriundos da não realização de consultas por parte dos licitantes ao referido sítio. Todas as referências de horários neste Edital correspondem ao horário oficial de Brasília-DF.

Acompanhe as sessões públicas dos Pregões do DETRAN pelo endereço www.comprasgovernamentais.gov.br, selecionando as opções **Consultas > Em Andamento > Cód. UASG**.

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 04/2020

O DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL – DETRAN/DF, entidade autárquica de administração superior integrante do Sistema Nacional de Trânsito, excluída da obrigatoriedade de adoção do regime de centralização das licitações de compras, obras e serviços de que trata a Lei nº 2.340/99, por meio do Decreto 32.227/2010, por meio de seu Pregoeiro, servidor, designado pela Portaria nº 237, de 25 de setembro de 2019, publicada no DODF n.º 187 DE 01 de outubro de 2019, **torna público, para conhecimento dos interessados, que às 10:00 do dia 21/02/2020 (horário de Brasília)**, realizará sessão pública de abertura de licitação para contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo o planejamento, implantação, monitoramento, operação, diagnóstico e execução continuada de serviços relacionados ao ambiente computacional do parque tecnológico; e Suporte Técnico à infraestrutura e usuários de soluções de TIC do Departamento de Trânsito do Distrito Federal (DETRAN/DF), em todas as suas unidades, remunerados exclusivamente por serviços entregues aferidos por Acordos de Nível de Serviço (ANS), conforme condições, especificações, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos, constantes do ANEXO A do Edital. A licitação será do tipo **MENOR PREÇO (POR LOTE)**, modalidade Pregão, em sua forma eletrônica, mediante **Sistema de Registro de Preço**. Os procedimentos desta licitação serão regidos pela Lei nº 10.520/2002, subsidiariamente, pela Lei nº 8.666/1993, bem como pela Lei Distrital nº 4.770/2012, pelos Decretos Distritais nºs 23.460/2002, 25.966/2005, 35.592/2014, 39.103/2018 e 40.205/2019, pelos Decretos Federais nº 7.174/2010, nº 7.892/2013 e pelo Decreto Federal nº 10.024/2019, no que couber, e pelas demais legislações aplicáveis.

1. DO OBJETO

1.1. O presente pregão tem por objeto Registro de preços para a contratação, pelos órgãos e entidades da Administração, de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo o planejamento, implantação, monitoramento, operação, diagnóstico e execução continuada de serviços relacionados ao ambiente computacional do parque tecnológico; e Suporte Técnico à infraestrutura e usuários de soluções de TIC do Departamento de Trânsito do Distrito Federal (DETRAN-DF), em todas as suas unidades, remunerados exclusivamente por serviços entregues aferidos por Acordos de Nível de Serviço (ANS), conforme condições, especificações, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos, constantes do ANEXO A do Edital.

1.2. Em caso de discordância entre as especificações do objeto descritas no sistema *Compras Governamentais* e as constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

Lote	Item	Descrição	Medida	Qtde. Mensal	Qtde. 24 Meses
único	1	Manutenção da Saúde Operacional	USI	31.570	757.680

	2	Melhoria Continua do Serviço	USI	3.870	92.880
--	---	------------------------------	-----	-------	--------

1.3. Integram este Edital todos os seus Anexos.

2. DA DESPESA E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. A despesa total para 24 meses para a execução do objeto desta licitação é estimada em R\$ 22.038.009,60 (vinte e dois milhões, trinta e oito mil nove reais e sessenta centavos), que será imputada à conta do crédito consignado no orçamento CONTRATANTE.

3. DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL E DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

3.1. Até às 17:00 (horário de Brasília-DF) do terceiro dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão, na forma eletrônica, mediante envio de petição exclusivamente para o e-mail licitacao@detran.df.gov.br.

3.1.1. Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela especificação do objeto, decidir sobre a impugnação no prazo de 02 (dois) dias úteis, contados da data de recebimento da impugnação.

3.1.2. Acolhida a petição contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame.

3.1.3. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

3.1.4. Na hipótese da impugnação ser rejeitada, ficarão mantidas as condições originalmente previstas neste edital.

3.2. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro, **até às 17:00 (horário de Brasília-DF) do terceiro dia útil anterior** à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no email licitacao@detran.df.gov.br.

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

3.3.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

3.4. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a Administração.

3.5. As impugnações e esclarecimentos/questionamentos somente serão analisados se apresentados tempestivamente e acompanhados de identificação do impugnante/solicitante e, no caso de pessoa jurídica, acompanhados de documentação que comprove a capacidade legal de representar a empresa.

3.6. As respostas às impugnações e pedidos de esclarecimentos serão divulgadas mediante publicação no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, ficando as empresas interessadas em participar do certame obrigadas a acessá-los para a obtenção das informações prestadas.

3.7. As solicitações de esclarecimentos e impugnações deverão ser enviadas para o e-mail licitacao@detran.df.gov.br em **arquivo PDF editável**.

3.8. Sempre que necessário, com fins de auxiliar a compreensão do Edital, o pregoeiro publicará avisos no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

4. DO CREDENCIAMENTO E DA REPRESENTAÇÃO

4.1. Para participar do Pregão Eletrônico, o licitante deverá se credenciar no sistema "PREGÃO ELETRÔNICO" por intermédio do sítio www.comprasgovernamentais.gov.br. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

4.2. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico, não cabendo ao provedor do sistema ou ao DETRAN-DF promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.3. O credenciamento do licitante, bem como a sua manutenção, dependerá de registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, que também será requisito obrigatório para fins de habilitação.

4.4. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão licitante, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

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

4.6. A representação do licitante far-se-á por meio de instrumento particular e/ou público de procuração com firma reconhecida em cartório, que comprove os necessários poderes para praticar todos os atos inerentes ao certame em nome do proponente. Em sendo sócio, proprietário, dirigente (ou assemelhado) da empresa proponente, deverá apresentar cópia do estatuto ou objeto licitado social, ou instrumento específico no qual estejam expressos seus poderes para exercer e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

4.7. Nenhuma pessoa física ou jurídica, ainda que credenciada por procuração legal, poderá representar mais de uma Licitante.

4.8. As pessoas jurídicas que tenham sócios em comum não poderão participar do certame para o (s) mesmo (s) item(s).

5. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO ELETRÔNICO

5.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que atenderem a todas as exigências, inclusive quanto à documentação, constantes deste Edital e seus anexos.

5.2. Não poderão participar desta licitação:

5.2.1. Empresas que estejam reunidas em consórcio e sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si, qualquer que seja sua forma de constituição;

5.2.2. Empresas concordatárias ou que hajam tido sua falência declarada, que se encontrem em processo de dissolução, de difusão, liquidação ou de incorporação e sob concurso de credores;

5.2.3. Empresas que, por qualquer motivo, estejam declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública ou suspensas pelo Departamento de Trânsito do Distrito Federal.

5.2.4. Autor do projeto básico ou executivo, do termo de referência, pessoa física ou jurídica, em atenção ao artigo 9º, inciso I, da Lei nº 8.666/93;

5.2.5. Servidor ou dirigente de órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação, em atenção ao artigo 9º, inciso III, da Lei nº 8.666/93;

5.2.6. Pessoa Jurídica, cujo administrador, proprietário ou sócio com poder de direção seja familiar de agente público, preste serviços ou desenvolva projeto no órgão ou entidade da administração pública do Distrito Federal em que este exerça cargo em comissão ou função de confiança por meio de:

5.2.6.1 Objeto licitado de serviço de terceirização;

5.2.6.2 Objeto licitado pertinente a obras, serviços e à aquisição de bens; e

5.2.6.3 Convênios e os instrumentos equivalentes, em respeito ao artigo 8º do Decreto nº 32.751/2011.

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

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

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

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

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

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

6. DO ENVIO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

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

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

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

6.3.1. Valor unitário do item;

6.3.2. A quantidade de unidades, observada a quantidade mínima fixada no Termo de Referência para cada item;

6.3.3. Descrição detalhada do objeto.

6.4. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o fornecedor registrado.

6.5. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no objeto.

6.6. As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico e a existência de qualquer elemento que possa identificar o licitante importará a sua desclassificação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

6.7. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60(sessenta) dias**, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital, sendo que os licitantes ficam liberados dos compromissos caso não sejam convocados para contratação dentro do prazo de validade das propostas.

6.8. Será adotado o critério de **MENOR PREÇO POR LOTE** para julgamento e classificação das propostas, observados os prazos máximos, as especificações técnicas e os parâmetros mínimos de desempenho e qualidade definidos no Edital.

6.9. Nos termos dos arts. 40, X, 43, IV, 44, §§ 2º e 3º, e 48, I e II, da Lei nº 8.666/1993, serão desclassificadas as propostas que:

6.9.1. Não atenderem às exigências contidas neste ato convocatório;

6.9.2. Apresentarem valor do item superior ao estimado ou com preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham a ter a sua viabilidade demonstrada por meio de documentação comprobatória de que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto, ou

6.9.3. Apresentarem preços unitários superiores a 10% (dez por cento) em relação aos respectivos preços unitários estimados para a contratação

6.10. O pregoeiro suspenderá a sessão para análise das planilhas de preços pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – Dirtec.

6.11. Será comunicado no chat a data para continuidade do pregão.

6.12. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital e seus Anexos, sejam omissas ou apresentem irregularidades insanáveis.

7. DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA DE PREGÃO

7.1. A abertura da sessão pública deste pregão, conduzida pelo Pregoeiro, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste Edital, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

7.2. Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e os licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

7.3. Cabe ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

7.4. Havendo necessidade, o pregoeiro suspenderá a sessão, informando no chat a nova data e horário para a continuidade do certame.

8. DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

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

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

- 8.3. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 8.4. O pregoeiro suspenderá a sessão para análise das planilhas de preços pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – Dirtec.
- 8.5. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 8.6. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 8.7. Será comunicado no chat a data para continuidade do pregão.

9. DA FORMULAÇÃO DE LANCES E DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE

- 9.1. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.
 - 9.1.1. *O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item para 24 meses.*
- 9.2. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 9.3. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o **modo de disputa “aberto e fechado”**, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 9.4. A etapa de lances da sessão pública terá **duração inicial de quinze minutos**. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de **fechamento iminente dos lances**, após o que transcorrerá o **período de tempo de até dez minutos**, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 9.5. Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até dez por cento superiores àquela possam ofertar um **lance final e fechado em até cinco minutos**, o qual será **sigiloso** até o encerramento deste prazo.
- 9.6. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 9.7. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 9.8. Não havendo lance final e fechado classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada, para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 9.9. Poderá o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atender às exigências de habilitação
- 9.10. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Gestão do Ministério da Economia;
 - 9.10.1. Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.
- 9.11. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.
- 9.12. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 9.13. No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- 9.14. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 9.15. O Critério de julgamento adotado será o *menor preço global*, conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 9.16. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.
- 9.17. Persistindo empate entre dois ou mais licitantes, o critério de desempate será aquele previsto no artigo 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens:
 - 9.17.1. Produzidos no País;
 - 9.17.2. Produzidos ou prestados por empresas brasileiras;
 - 9.17.3. Produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País.
- 9.18. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.
- 9.19. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.
 - 9.19.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
 - 9.19.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, **no prazo de 01 dia útil, envie a proposta** adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
- 9.20. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

10. DA NEGOCIAÇÃO

- 10.1. O Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação, não sendo admitida negociação de condições diferentes daquelas previstas no Edital.
- 10.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

11. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

11.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n.º 10.024/2019.

11.2. A proposta de preços deverá conter:

11.2.1. Razão social do proponente, endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail);

11.2.2. As especificações técnicas claras e detalhadas dos materiais e/ou do serviço de forma a demonstrar que atendem plenamente ao ANEXO A deste Edital.

11.2.3. Prazo de validade, não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação;

11.2.4. Preços atualizados em conformidade com o último lance ofertado, em moeda corrente nacional, expressos em algarismo e por extenso;

11.2.5. Declaração de que nos preços cotados estão incluídos todas as despesas, tributos e encargos de qualquer natureza incidentes sobre o objeto deste Pregão Eletrônico, nada mais sendo lícito pleitear a esse título.

11.3. A licitante deverá enviar a Proposta de Preços em conformidade com o ANEXO VII do Termo de Referência – ANEXO A do Edital com os valores unitários e totais.

11.4. A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte da proponente, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

11.5. Será desclassificada a proposta vencedora que apresentar preço manifestamente inexequível ou com valor superior ao preço máximo fixado (Anexo B do Edital), tendo por base ainda os valores apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços, constante do Anexo VII do Termo de Referência.

11.6. Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

11.7. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital e seus Anexos, sejam omissas ou apresentem irregularidades insanáveis.

11.8. Se a proposta for desclassificada, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

11.9. Nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

11.10. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

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

11.11.1. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

11.12. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de até 01 dia útil, sob pena de não aceitação da proposta.

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

11.13. Erros no preenchimento da planilha não são motivos suficientes para a desclassificação da proposta, quando a planilha puder ser ajustada sem a necessidade de majoração do preço ofertado, atendidas as demais condições de aceitabilidade.

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

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

11.17. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

12. HABILITAÇÃO

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

12.1.1. SICAF;

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

12.1.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

12.1.4. Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU.

12.2. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

12.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

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

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

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

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

12.8. Efetuada a verificação referente ao cumprimento das condições de participação no certame, a habilitação das licitantes será realizada mediante a apresentação dos seguintes documentos:

12.8.1. Declaração, sob as penas da lei, da superveniência de fato impeditivo da habilitação (**exigida somente se houver fato impeditivo**);

12.8.2. Atestado de Vistoria/Renúncia, feita em formulário da licitante, de que um dos Responsáveis Técnicos, tomou conhecimento de todas as informações, obstáculos e condições para a execução das obras e dos serviços necessários à instalação dos equipamentos. (Modelo Anexo X do TERMO DE REFERÊNCIA);

12.8.3. Proposta em conformidade com o anexo C - DO EDITAL e Anexo XIV do TERMO DE REFERÊNCIA - Composição de Custos, com valores unitários e totais.

12.8.4. Modelos de declarações (ANEXO D do EDITAL);

12.8.4.1. Declaração para os fins de atender o Decreto nº 39.860, de 30 de maio de 2019;

12.8.4.2. Declaração para atendimento à lei federal nº 8.213/91, art. 93;

12.8.4.3. Declaração de que não utiliza mão-de-obra, direta ou indireta, de menores de 18 (dezoito) anos para a realização de trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres, bem como não utiliza, para qualquer trabalho, mão-de-obra de menores de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso V, do art. 27, da Lei nº 8.666/93 E Lei Nº 9854/99;

12.8.4.4. Modelos de Relatório de Perfil e Relatório de Conformidade do Programa, que atendem os requisitos previstos no art. 2º incisos I e II do Decreto Distrital nº 40.388 de 14 de janeiro de 2020.

12.8.5. Declaração de que atende aos requisitos previstos no art. 2º da Lei Distrital nº 4.770, de 22 de fevereiro de 2012.

12.8.6. Declaração de que atende aos requisitos previstos na Lei Distrital nº 5.847, de 20 de abril de 2017.

12.8.7. Modelo de termo de compromisso de manutenção de sigilo (Anexo VIII do TERMO DE REFERÊNCIA);

12.8.8. Modelo de termo de ciência (Anexo IX do TERMO DE REFERÊNCIA);

12.8.9. Modelo para consulta para adesão à ata de registro de preços (Anexo XV do TERMO DE REFERÊNCIA);

12.9. Habilitação Jurídica

12.9.1. Registro comercial, no caso de empresário individual.

12.9.2. Apresentar registro comercial, ato constitutivo, estatuto ou contrato social devidamente registrado na Junta Comercial para comprovação do ramo de atividade e do capital social, quando for o caso; e

12.9.3. No caso de sociedades por ações, dos documentos de eleição de seus administradores: a inscrição do ato constitutivo, no de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício; e o decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quanto a atividade assim o exigir.

12.10. Regularidade Fiscal e Trabalhista

12.10.1. Apresentar registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.

12.10.2. Apresentar regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

12.10.3. Apresentar prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

12.10.4. Apresentar prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da consolidação das leis do trabalho, aprovada pelo decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

12.10.5. Apresentar prova de inscrição Estadual, Municipal ou do Distrito Federal;

12.10.6. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

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

12.10.8. **Todas as empresas licitantes (ainda que não sejam cadastradas no Distrito Federal)** deverão apresentar a certidão Negativa de Débitos ou certidão positiva com efeito de negativa, emitida pela Secretaria de Estado de Fazenda do Governo do Distrito Federal, em plena validade, para as empresas com sede ou domicílio fora do Distrito Federal, que poderá ser obtida através do site www.fazenda.df.gov.br;

12.10.9. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, emitida através do site www.tst.jus.br/certidao, de acordo com a Lei nº 12.440, de 07/07/2011.

12.10.10. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa (CNDT), nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto –Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, que poderá ser obtida através do site <http://www.tst.jus.br/certidao>.

12.11. Qualificação Econômica Financeira

12.11.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

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

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

12.11.4. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

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

LG =	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
SG =	Ativo Total
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =	Ativo Circulante
	Passivo Circulante

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

a) Balanço patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social, exigíveis e apresentados na forma da lei, extraídos do Livro Diário, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, que comprovem a boa situação financeira da empresa, mediante os seguintes critérios:

a.1) Capital Circulante Líquido – CCL ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) no valor mínimo de 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor global da proposta para a contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social.

b) Patrimônio Líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor global da proposta inicial, devendo a comprovação ser feita através do balanço exigido na alínea “a” deste subitem, admitindo-se a sua atualização até o mês que anteceder a abertura desta licitação, por meio de índices oficiais, quando encerrado há mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta.

c) Declaração, deste edital, que contenha relação de compromissos assumidos, demonstrando que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a administração pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data prevista para apresentação da proposta, não é superior a 100% (cem por cento) do patrimônio líquido, podendo este ser atualizado na forma do subitem b;

c.1) com o objetivo de demonstrar a veracidade das informações prestadas na sub condição anterior, a licitante classificada, provisoriamente, em primeiro lugar, deverá apresentar a Demonstração de Resultado do Exercício (DRE) referente ao último exercício social;

c.2) caso seja detectada divergência no valor total dos contratos firmados na declaração de que trata o subitem c, de 10% (para mais ou para menos) em relação à receita bruta discriminada na Demonstração de Resultado do Exercício (DRE), a licitante deverá apresentar os devidos esclarecimentos juntamente com a documentação referente à QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA – Art. 31 da Lei nº 8.666/1993.

d) A documentação constante no SICAF poderá ser considerada para fins de comprovação da documentação exigida na alínea “a” (balanço patrimonial) e “c.1” (Demonstração de Resultado do Exercício – DRE).

12.12. Qualificação técnica em conformidade com o item 11 do ANEXO A do Edital – Termo de Referência;

12.1. O pregoeiro suspenderá a sessão e solicitará parecer à DIRTEC, referente a documentação técnica (Anexo A do Edital – item 11 do Termo de Referência).

12.2. Será informada no chat data e horário de retorno para continuidade do certame.

12.23. O Pregoeiro poderá consultar sítios oficiais de órgãos e entidade emissores de certidões, para verificar as condições de habilitação dos licitantes.

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

13. DOS RECURSOS

13.1. Declarado o vencedor, será concedido o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

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

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

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

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

13.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

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

14. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

14.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

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

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

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

15. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

15.1. A adjudicação do objeto do presente certame será viabilizada pelo Pregoeiro sempre que não tenha havido recurso.

15.2. A homologação da licitação é de responsabilidade exclusiva da autoridade competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto ao proponente vencedor pelo Pregoeiro, ou, quando houver recurso, pela própria autoridade competente.

16. DA REVOGAÇÃO E DA ANULAÇÃO

16.1. A autoridade competente poderá revogar a licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

17. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

17.1. O registro de preços será formalizado por intermédio de Ata de Registro de Preços, na forma da minuta constante do Anexo e nas condições previstas neste Edital e Termo de Referência.

17.2. O licitante deverá, na forma do disposto no art. 64 da Lei 8.666/93, no prazo máximo de 07 (sete) dias úteis contados da data de sua convocação, assinar a Ata de Registro de Preços, podendo tal prazo ser prorrogado por razões justificadas antecipadamente e aceitas pelo DETRAN-DF, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81, da Lei 8666/93.

17.2.1. Em caso de o vencedor da licitação recusar-se a assinar a Ata de Registro de Preços, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação para, após comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, assinar a Ata de Registro de Preços, atentando-se para as demais providências previstas neste item, sem prejuízo das sanções previstas no edital e das demais cominações legais.

17.3. A Ata de Registro de Preços não obriga o DETRAN-DF a firmar contratações nas quantidades estimadas, podendo ocorrer licitações específicas para aquisição do objeto, obedecida à legislação pertinente, sendo assegurada ao detentor do registro a preferência de fornecimento, em igualdade de condições.

17.4. O direito de preferência de que trata o subitem anterior poderá ser exercido pelo beneficiário do registro, quando o DETRAN-DF optar pela aquisição do objeto cujo preço está registrado, por outro legalmente permitido, que não a Ata de Registro de Preços, e o preço cotado neste, for igual ou superior ao registrado.

17.5. O preço registrado e os respectivo(s) fornecedor(es) será(ão) divulgado(s) no Diário Oficial da União e Diário Oficial do Distrito Federal.

17.6. O DETRAN-DF monitorará os preços dos produtos, avaliará o mercado constantemente e poderá rever os preços registrados a qualquer tempo, em decorrência da redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve os custos dos bens registrados.

17.7. O DETRAN-DF convocará o fornecedor para negociar o preço registrado e adequá-lo ao preço de mercado, sempre que verificar que o preço registrado estiver acima do preço de mercado.

17.8. Caso seja frustrada a negociação de preços, o fornecedor será liberado do compromisso assumido.

17.9. Antes de receber o pedido de fornecimento e caso seja frustrada a negociação, o fornecedor poderá ser liberado do compromisso assumido, caso comprove mediante requerimento fundamentado e apresentação de comprovantes (notas fiscais de aquisição de matérias-primas, lista de preços de fabricantes, etc.), que não pode cumprir as obrigações assumidas, devido ao preço de mercado tornar-se superior ao preço registrado.

17.10. Em qualquer hipótese os preços decorrentes da revisão não poderão ultrapassar aos praticados no mercado, mantendo-se a diferença percentual apurada entre o valor originalmente constante da proposta do fornecedor e aquele vigente no mercado à época do registro – equação econômico-financeira.

17.10.1. Será considerado preço de mercado, os preços que forem iguais ou inferiores a média daqueles apurados pelo DETRAN-DF para aquisição.

17.11. Não havendo êxito nas negociações com o primeiro colocado, o DETRAN-DF poderá convocar os demais fornecedores classificados, nas mesmas condições ou revogar a Ata de Registro de Preços ou parte dela.

17.12. O registro será cancelado quando o fornecedor:

17.12.1. Descumprir as condições da Ata de Registro de Preços;

17.12.2. Não retirar a nota de empenho ou instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração Pública, sem justificativa aceitável;

17.12.3. Não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado;

17.12.4. Sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 87 da Lei nº 8.666/1993, ou no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e demais normas pertinentes.

17.13. O cancelamento de registros nas hipóteses previstas nos itens **17.12.1**, **17.12.2** e **17.12.4** será formalizado por despacho do órgão gerenciador, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

17.14. O cancelamento de registros nas hipóteses previstas nos incisos **17.12.1**, **17.12.2** e **17.12.4**, não desobriga o fornecedor a realizar as entregas anteriormente contratadas, nos quantitativos, especificações e preços definidos na ata, devendo a Administração Pública avaliar a conveniência e oportunidade do recebimento.

17.15. A ata de registro de preços, durante sua validade, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da administração pública que não tenha participado do certame licitatório, mediante anuência do órgão gerenciador, desde que devidamente justificada a vantagem, em que é assegurada a preferência das adesões aos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, e respeitada, no que couber, as condições e as regras estabelecidas na Lei nº 8.666, de 1993, no Art. 3º do Decreto nº 7.892, de 2013 e no Decreto Distrital nº 39.103, de 2018.

17.16. Caberá ao fornecedor beneficiário da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento, desde que este fornecimento não prejudique as obrigações presentes e futuras da ata, assumidas com o órgão gerenciador.

17.17. Ao órgão não participante que aderir à ata competem os atos relativos à cobrança do cumprimento pelo fornecedor das obrigações contratualmente assumidas e a aplicação, observada a ampla defesa e o contraditório, de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, em relação as suas próprias contratações, informando as ocorrências ao órgão gerenciador.

17.18. Após a autorização do órgão gerenciador, o órgão não participante deverá efetivar a contratação solicitada em até sessenta dias, observado o prazo de validade da Ata de Registro de Preços.

17.19. O cancelamento do Registro de Preços poderá ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou de força maior, que prejudique o cumprimento da ata, comprovado e justificado:

17.19.1. Por razão de interesse público; ou

17.19.2. A pedido do fornecedor.

18. DA VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

18.1. A Ata de Registro de Preços, firmada em decorrência do presente procedimento licitatório, terá vigência de **12 (doze) meses** a partir da data de sua assinatura que será logo após a homologação do certame.

19. DA CONTRATAÇÃO

19.1. A contratação será regida, especialmente, pelos itens constantes no ANEXO A deste Edital (Termo de Referência), a seguir elencados:

ANEXO A (Termo de Referência)	
ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO	Item 19
OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA	Itens 7 e 8
OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE	Item 18
PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO	Item 12
INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	Item 23

19.2. Além das disposições do item anterior, a contratação deverá obedecer às demais cláusulas do Anexo A deste Edital (Termo de Referência).

20. DA APLICAÇÃO DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do presente edital, serão aplicadas as penalidades estabelecidas no Decreto 26.851/2006 (ANEXO E deste Edital), publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº. 103 de 31 de maio de 2006, pág. 05 a 07, e alterações posteriores, que regulamentaram a aplicação das sanções administrativas previstas nas Leis Federais n.º 8.666/93 e 10.520/2002.

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

20.2.1. Não celebrar o contrato ou aceitar/retirar a nota de empenho;

20.2.2. Apresentar documentação falsa;

20.2.3. Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

20.2.4. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

20.2.5. Não manter a proposta;

20.2.6. Falhar ou fraudar a execução do contrato;

20.2.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, incluindo aí a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

20.2.7.1. O comportamento previsto nesta sub condição fica configurado quando o licitante executar atos tais como os descritos no parágrafo único do art. 92, no art. 96 e no parágrafo único do art. 97 da Lei 8.666/93.

20.3. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

20.4. Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante.

20.5. Multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado, sobre a parcela inadimplida do objeto, no caso de incorrer na infração disposta no subitem 21.2.4, caracterizando inexecução parcial da contratação, limitado a 15 (quinze) dias.

20.6. Multa moratória de 2% (dois por cento) por dia de atraso injustificado, sobre a parcela inadimplida do objeto, no caso de incorrer na infração disposta no subitem 21.2.4, a partir do 16º (décimo sexto) dia, caracterizando inexecução parcial da contratação, limitado a 30 (trinta) dias.

20.7. Multa compensatória de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total da contratação, pelo cometimento de infração disposta no subitem 21.2.4. por atraso injustificado na execução do objeto contratado, a partir do 30º (trigésimo) dia, caracterizando inexecução total da contratação.

20.8. Multa compensatória de 1% (um por cento) até o limite de 20% (vinte por cento) sobre o valor total da contratação, por falhar na execução da contratação, conforme disposto no subitem 21.2

20.9. Multa compensatória de 10% (dez por cento) até o limite de 30% (trinta por cento) sobre o valor total da contratação, por fraudar a execução da contratação, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, conforme disposto nos subitens 21.2.6 e 21.2.7.

20.10. Impedimento de licitar e de contratar com o órgão responsável pela licitação e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos.

20.11. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.

20.12. As penalidades de multa previstas no subitem anterior podem ser aplicadas cumulativamente com as sanções de impedimento e de declaração de inidoneidade.

20.13. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, o licitante/adjudicatário que:

20.13.1. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

20.13.2. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.

20.13.3. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

20.14. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/93, e subsidiariamente na Lei nº 9.784/99.

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

20.16. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

20.17. As multas impostas à licitante vencedora do certame serão descontadas dos pagamentos eventualmente devidos a ela, ou, quando for o caso, cobradas judicialmente.

20.18. As penalidades estabelecidas neste Edital serão aplicadas administrativamente, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial.

20.19. Por força do Decreto Distrital 32.227, de 20 de setembro de 2010, publicado no DODF nº 181, seção I, de 21 de setembro de 2010, a aplicação da penalidade referente ao procedimento licitatório será realizada pelo Departamento de Trânsito do Distrito Federal – Detran-DF e não pela Subsecretaria de Compras e Licitações - SUCOM.

21. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1. É facultado ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente no ato da sessão pública.

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

21.3. Fica assegurado ao DETRAN-DF o direito de, no interesse da Administração, anular ou revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, a presente licitação, dando ciência aos participantes, na forma da legislação vigente.

21.4. Os proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e/ou amostras (quando exigido) e o DETRAN-DF não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

21.5. Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

21.6. Após apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justificado e aceito pelo Pregoeiro.

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

21.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente no DETRAN-DF ou Contratante, quando for o caso.

21.9. Para os documentos de habilitação que não apresentarem expressamente o prazo de validade, será considerado o prazo de 60 (sessenta) dias consecutivos da data de sua emissão, exceto se houver legislação em contrário.

21.10. O desatendimento de exigências formais não essenciais, não importará no afastamento do licitante, desde que sejam possíveis a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública de pregão.

21.11. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança da futura contratação.

21.12. A homologação do resultado desta licitação não implicará em direito à contratação do objeto licitado.

21.13. Previamente justificado no chat, o pregoeiro poderá prorrogar o prazo para o envio de propostas e/ou documentação complementar de habilitação pelo tempo que julgar necessário.

21.14. Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes da Lei n.º 10.520 de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 3.555, publicado no DOU de 09 de agosto de 2.000 e subsidiariamente a Lei 8.666/93 e Decreto nº 10.024/2019.

21.15. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800.644.9060.

21.16. Caso considere necessário, o pregoeiro suspenderá a sessão e solicitará parecer à área demandante referente à proposta de preço e/ou documentação.

21.17. Por motivo justificado, solicitado via chat, e acatado pelo pregoeiro e equipe de apoio, a proposta de preço e documentos de habilitação poderão ser encaminhados via e-mail institucional desta autarquia.

21.18. São partes integrantes deste Edital os seguintes anexos:

21.18.1. ANEXO A - TERMO DE REFERÊNCIA.

21.18.2. ANEXO B - PLANILHA DE PREÇO MÁXIMO ADMISSÍVEL.

21.18.3. ANEXO C - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

21.18.4. ANEXO D - DECLARAÇÃO PARA OS FINS DO DECRETO N° 39.860, DE 30 DE MAIO DE 2019

21.18.5. ANEXO E - DECRETO N° 26.851

21.18.6. ANEXO F - MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

21.19. O foro para dirimir questões relativas ao presente Edital será o de Brasília, com exclusão de qualquer outro.

Brasília, 05 de fevereiro de 2020.

ANEXO A (do Edital)
TERMO DE REFERÊNCIA

1.1. Registro de preços para a contratação, pelos órgãos e entidades da Administração, de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo o planejamento, implantação, monitoramento, operação, diagnóstico e execução continuada de serviços relacionados ao ambiente computacional do parque tecnológico; e Suporte Técnico à infraestrutura e usuários de soluções de TIC do Departamento de Trânsito do Distrito Federal (DETRAN-DF), em todas as suas unidades, remunerados exclusivamente por serviços entregues aferidos por Acordos de Nível de Serviço (ANS).

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. O DETRAN/DF possui na cidade de Brasília sua sede localizada no SAM, Lote "A" Bloco "B" Ed. Sede DETRAN/DF - CEP: 70.620-000. Além disso, para que possa cumprir sua função legal, possui também unidades de atendimento distribuídas nas cidades satélites para prestação de serviço à sociedade do DF.

2.2. Nesse cenário, verificamos que atualmente o DETRAN/DF possui aproximadamente 1425 usuários internos, entre servidores, comissionados, cedidos, requisitados e afastados, além de inúmeros usuários externos que utilizam sistemas e serviços disponibilizados, assim como da disponibilização de serviços digitais, sites e sistemas à sociedade.

2.3. Para o acesso dos envolvidos é imprescindível que os diversos recursos de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), como, por exemplo: servidores, computadores, internet, sistemas, serviços, e-mail, sites, dentre outros tantos, estejam disponíveis e acessíveis.

2.4. Diante disso, garantir que toda essa gama de recursos tenha pleno funcionamento é uma competência da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DIRTEC), por meio de suas gerências e núcleos. Nesse sentido, observa-se como principal desafio a garantia da sustentação do ambiente tecnológico, que requer trabalho constante devido às atualizações contínuas relacionadas a esta área.

2.5. Outro campo de atuação de relevância é o atendimento aos usuários internos de TIC, atividade iniciada pela Central de Serviços, que tem por objetivo registrar e classificar as solicitações levando em conta o impacto e urgência, restabelecer o mais rápido possível os serviços com o mínimo de impacto, manter os usuários informados sobre o andamento de suas solicitações, e, assim, zelar pelo perfeito funcionamento de todos os recursos disponibilizados.

2.6. Todo esse complexo de atividades é essencial para dar suporte às áreas meio e finalísticas do DETRAN de modo que possam desempenhar suas funções legais e assim realizar a missão institucional, e caso alguma dessas áreas seja prejudicada estará prejudicando também, diretamente, a função institucional perante a população do Distrito Federal.

2.7. Dessa forma, o objeto da contratação em tela aponta para necessidades de apoio à gestão de serviços internos, que são voltados para sustentar o ambiente de TIC, nele contidos a infraestrutura lógica, o fortalecimento de processos de trabalho, o suporte ao ambiente de TIC, o suporte à operação e administração de recursos da rede, além do processo de melhoria contínua.

2.8. Os serviços a serem contratados são de natureza continuada, não se confundindo com as atividades finalísticas, com característica de alta relevância para manutenção da infraestrutura de TIC, dos dados envolvidos, com impacto direto nos sistemas informatizados e os dados corporativos, em especial, no atendimento aos sistemas de apoio ao negócio.

2.9. Destaque-se também que há uma diversidade tecnológica e de fabricantes que compõem o ambiente computacional, repercutindo na alta complexidade dos serviços a serem contratados, o que requer o domínio de conhecimento e serviços altamente especializados, para que possam manter os ambientes íntegros, disponíveis e seguros para os usuários, sendo eles externos ou internos.

2.10. A contratação terá também como objetivo o aumento contínuo do nível de maturidade do ambiente e de gestão dos serviços mediante:

2.10.1. A necessidade de evolução da maturidade dos serviços de TIC;

2.10.2. A ampliação da capacidade operacional para atender às expectativas atuais e futuras, alinhada às metas e ao planejamento estratégico;

2.10.3. A garantia da maior eficiência dos serviços de atendimento ao usuário;

2.10.4. A manutenção e a ampliação a base de conhecimento;

2.10.5. A consolidação e a evolução contínua do Catálogo de Serviços;

2.10.6. A sustentação de infraestrutura de TIC; e

2.10.7. A aplicação das melhores práticas de processos de gerenciamento de serviços de TIC.

2.11. Destaque-se que, para tanto, o DETRAN/DF não dispõe de quadros próprios de pessoal especializado em TIC para a execução de todos os serviços propostos no objeto de contratação, onde se verifica que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto nº 2.271 de 07 de julho de 1997.

"Decreto nº 2.271/1997

Art.1º No âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional poderão ser objeto de execução indireta as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem área de competência legal do DETRAN/DF ou entidade.

§ 1º As atividades de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, **informática**, copeirarem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações serão, de preferência, objeto de execução indireta.

(Grifos Nossos)

2.12. Por todo o exposto, observa-se que os serviços em comento suportam a continuidade dos processos de negócio do órgão, por meio do acompanhamento e manutenção dos recursos de TIC, tais como aplicações, portais, banco de dados, sistemas operacionais, servidores físicos e virtuais, redes locais e remotas, link de comunicação, segurança da rede e dados, estações de trabalho e apoio aos usuários de recursos tecnológicos.

2.13. Diante dos fatos supracitados, cabe a esta diretoria promover o planejamento da contratação para viabilizar a construção de um modelo de prestação de serviços baseado nas melhores práticas do mercado, observando as recomendações dos órgãos de controle, e em consonância com as necessidades das áreas que compõem o órgão, além de prover a continuidade na prestação de serviços essenciais.

2.14. A Governança de TI é um conjunto de estruturas e processos que visam garantir que a TIC possa dar suporte e contribua para a maximização dos objetivos e estratégias de negócio da organização, adicionando valor aos serviços entregues, ao mesmo tempo que balanceia os riscos e obtém retorno sobre os investimentos em TIC.

2.15. Uma Governança de TI eficaz, ao assumir a liderança de processos e controles internos, assegura o alcance da estratégia de negócio e: dos objetivos organizacionais, repercutindo na otimização dos investimentos e na redução dos custos com tecnologias, além do aumento da qualidade dos serviços entregues aos usuários.

2.16. Essas são as razões que exigem o perfeito alinhamento entre as necessidades do negócio e os serviços entregues pela área de TIC, que deve ser tratado com bastante acuidade na presente contratação. Nesse sentido, serão utilizados mecanismos de acompanhamento e controle, adotados pelo mercado, que nos auxiliam nos processos de sistematização e organização, chamados de frameworks, que trazem consigo boas práticas para a Governança de TI, como, por exemplo:

2.16.1. MGP-SISP;

2.16.2. Val-IT - Value IT - IT Governance Institute (ITGI);

- 2.16.3. BSC - Balanced Scorecard;
- 2.16.4. NBR 27001;
- 2.16.5. NBR 27002;
- 2.16.6. PMI - Project Manager Institute;
- 2.16.7. ITIL - Information Technology Infrastructure library;
- 2.16.8. CobiT – Control Objectives for Information and related Technology.

2.17. Para atender aos princípios da Governança de TI e, em consequência, a esta contratação, o framework adotado na Administração Pública é a biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (ITIL), que estabelece um conjunto de melhores práticas para a gestão de serviços em tecnologia da informação e o devido alinhamento com os nossos processos de negócios.

2.18. A utilização do framework ITIL permite o alinhamento das ações de TIC com os interesses de negócio, atendendo às recomendações para a Administração Pública pelos órgãos de controle. É extensa a lista de oportunidades em que o Egrégio Tribunal de Contas da União se pronuncia sobre o assunto, de onde extraímos:

... para tanto, há necessidade do aperfeiçoamento constante das competências do Auditor de TI nos principais modelos de gestão e controle na área de n, tais como a Information Technology Infrastructure Library (ITIL) e modelos de análise de riscos. O TCU, no documento que versa sobre os Critérios Gerais de Controle Interno da Administração Pública, (p. 11), afirma: Na mesma área, há, ainda, o modelo denominado Information Technology Infrastructure Library (ITIL), mantido pelo órgão britânico Office for Government Commerce (OGC), um grande aparato de "melhores práticas" utilizadas pelos gestores de TI com o objetivo fazer com que a TI foque no negócio da organização e para que entregue os seus serviços aos seus clientes da melhor maneira possível e a um custo justificável.

(Acórdão nº 1603/2008/TCU)

Foi avaliada a maturidade da Setec quanto à utilização das melhores práticas de gestão de serviços de TI preconizadas pelo modelo ITIL e em relação às melhores práticas de segurança da informação ditadas pela norma ISO/IEC 17799. Esses dois modelos - ITIL e ISO/IEC 17799 são referência internacional e foram utilizados pelo TCU como guia de orientação para fiscalização de TI no governa federal. O produto principal desse diagnóstico foi produzir uma fotografia de como a Setec e, em alguns aspectos, o TCU estão em relação ao conjunto de boas práticas e também subsidiar planejamento para melhoria dos processos de trabalho. Em 2008, foi concluído programa de treinamento nas melhores práticas recomendadas pelo modelo ITIL, alcançando 95% dos servidores da Secretaria. Como consequência prática dos diagnósticos.

Relatório de Gestão do TCU, ano de 2008, (p. 42)

"recomendação à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI/MP) no sentido de que:

- f) elabore um modelo de processo de gestão de serviços para os entes sob sua jurisdição que inclua, pelo menos, gestão de configuração, gestão de Incidentes e gestão de mudança, observando as boas práticas sobre o tema (NBR ISO/IEC 20.000, itil);
- g) estabeleça a obrigatoriedade de que os entes sob sua jurisdição formalizem processos de gestão de serviços para si, incluindo, pelo menos, gestão de configuração, gestão de Incidentes e gestão de mudança, observando as boas práticas sobre o tema NBR ISO/IEC 20.000, Itil"

(Acórdão nº 1.233/2012-Plenário)

2.19. As demandas do DETRAN/DF por serviços de TIC apontam para necessidades de apoio à gestão dos serviços internos, a serem contratados sob um novo modelo, com atendimento e suporte aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações e a adoção de uma metodologia de gestão em conformidade com a IN 04/SLTI, baseada em processos formais de gestão de serviços de atendimento a chamados, onde se assegurar a disponibilidade, a integridade e o melhor aproveitamento dos recursos de TIC.

2.20. O modelo de contratação e de execução de serviços definidos no Termo de Referência (TR) possibilitará a modernização tecnológica e funcional de forma contínua, resultando no crescimento e na melhoria da qualidade dos atendimentos relacionados ao apoio técnico no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados pela DIRTEC, incluindo os serviços de rede com sua sustentação e monitoramento.

2.21. Vale observar que, no modelo de contratação proposto, há uma preocupação em incorporar soluções para inibir o aprisionamento e a dependência tecnológica, tal como recomendada pela IN 04/SLTI. Para atender a este requisito cabe destaque à agregação de valor a ser obtida pela transferência do domínio tecnológico para o CONTRATANTE, por meio da transferência de conhecimento no mesmo tempo em que a execução do serviço vier a ocorrer. Assim, o DETRAN se beneficiará dos produtos e serviços prestados pela CONTRATADA, sem risco à continuidade do negócio da Instituição.

2.22. Necessidades de Negócio.

2.22.1. Continuidade dos serviços:

2.22.1.1. Funcionalidades: Prover apoio computacional à continuidade dos serviços desenvolvidos no DETRAN/DF. Essa funcionalidade está ligada ao princípio da Continuidade do Serviço Público o qual diz que sendo o Estado detentor dos bens e interesses públicos este não pode parar, pois senão estaria deixando de defender ou representar a coletividade;

2.22.1.2. Envolvidos: Áreas de Tecnologia da Informação como provedoras e gerenciadoras da solução e demais Áreas no papel de requisitantes da solução;

2.22.1.3. Aumento da demanda e do parque tecnológico;

2.22.1.4. Funcionalidades: Com a evolução e o desenvolvimento de novas aplicações e serviços informatizados na rede corporativa do DETRAN/DF, novos serviços e sistemas, disponibilizados aos inúmeros usuários, internos e externos à organização, o aumento da necessidade dos recursos da infraestrutura que suportam estes produtos. A consequência desta evolução se reflete diretamente sobre a infraestrutura da rede corporativa, com um crescimento do volume de dados trafegando internamente e de acessos externos aos nossos sistemas e serviços disponibilizados;

2.22.1.5. Envolvidos: Áreas de Tecnologia da Informação como provedoras e gerenciadoras da solução e demais Áreas no papel de requisitantes da solução.

2.22.2. Requisitos da solução:

2.22.2.1. A prestação de serviços de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser executada e entregue nos padrões de qualidade estipulados e a custo previamente estimado;

2.22.2.2. Todas as tarefas executadas no decorrer do contrato serão previamente definidas e o seu custo de execução será estabelecido com base nos Itens de Configuração do Ambiente e por custo fixo mensal;

2.22.2.3. Os serviços contratados serão para Atendimento e Suporte de TIC, Operação e Monitoração do Ambiente de TIC e Projetos de TIC;

2.22.2.4. O serviço de Operação e Monitoramento do Ambiente de TIC será 24x7, ou seja, 24 horas e sete dias por semana;

2.22.2.5. 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;

2.22.2.6. Manter atualizada a base de conhecimento do CONTRATANTE com a documentação mais recente. Todos os procedimentos operacionais, rotinas, templates e parâmetros de configuração utilizados e definidos na vigência do contrato deverão constar desta base;

2.22.2.7. Realizar todas as tarefas com base em boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e MGP SISP (Metodologia de Gerenciamento de Projetos do SISP), bem como de acordo com as normas e procedimentos do DETRAN/DF e de suas áreas técnicas;

2.22.3. Requisitos de Segurança:

2.22.3.1. Atendimento à Política de Segurança da Informação e Comunicação, suas Diretrizes e normas do DETRAN/DF.

2.22.4. Requisitos Legais:

2.22.4.1. Lei nº 8.666/93 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal de 1988, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

2.22.4.2. Lei nº 10.520/02 - Institui, no Âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

2.22.4.3. Lei nº 12.846/13 - Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira;

2.22.4.4. Decreto-Lei nº 200/67 - Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências;

2.22.4.5. Decreto nº 2.271/97 - Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

2.22.4.6. Decreto nº 7.174/10 - Disciplina as condições especiais para a aquisição de bens e contratação de serviços de TIC para órgãos e entidades sob controle da União;

2.22.4.7. Instrução Normativa nº 05/14 - Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não;

2.22.4.8. Instrução Normativa nº 03/17 - Altera a Instrução Normativa nº 5, de 27 de junho de 2014, que dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral;

2.22.4.9. 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;

2.22.4.10. Acórdão 0531/2007 - Ata 13 - Plenário, Relator Ubiratan Aguiar - Trata da aquisição em lote único;

2.22.4.11. Acórdão 2.471/2008 - TCU - Plenário - "Terceirização na Administração Pública Federal*", subtema "Terceirização em Tecnologia da Informação". Acórdão 1.619/2012 - TCU - Plenário - Orienta quanto a requisição de certificações de fabricantes para qualificação das empresas e de profissionais na fase de contratação;

2.22.4.12. Acórdão 854/2013 - TCU - Plenário - Trata da exclusão de cláusulas restritivas do Edital;

2.22.4.13. Nota Técnica nº 02/2008 - SEFTI/TCU - Estabelece o uso do pregão para aquisição de bens e Serviços de Tecnologia da Informação;

2.22.4.14. Decreto Distrital nº 37.667, de 29 de Setembro de 2016;

2.22.4.15. Decreto Distrital nº 37.302, de 29 de Abril de 2016;

2.22.4.16. Decreto Distrital nº 36.520, de 28 de Maio de 2015;

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. A descrição dos principais componentes da solução e a quantidade a ser adquirida estão descritas na Tabela 1.

3.2. Abaixo segue o levantamento dos quantitativos e a complexidade associada considerando todas as possibilidades técnicas necessárias para a perfeita execução das atividades e tarefas objeto deste TR.

Lote	Item	Descrição	Medida	Qtde. Mensal	Qtde. 24 Meses
único	1	Manutenção da Saúde Operacional	USI	31.570	757.680
	2	Melhoria Continua do Serviço	USI	3.870	92.880

Tabela 1 – Descrição dos Principais Componentes da Solução e Quantidade

3.3. Os objetos na tabela 1 deverão ser licitados e adjudicados por menor valor por lote.

3.4. Os itens 1 e 2 não tiveram cota reservada estabelecida por inviabilizar a contratação em razão da natureza do serviço.

3.5. Para estimar a quantidade de USI'S considerou-se o total de requisições e chamados abertos no período de um ano na Central de Serviços; para a manutenção da saúde operacional - a quantidade dos itens de configuração, a diversidade tecnológica e a sua relevância na sustentação do ambiente; para o processo de melhoria contínua dos serviços - considerou-se a quantidade e a multiplicidade de processos de melhoria no ambiente que necessitam de intervenção para o aumento da maturidade.

3.6. O modelo de medição da USI permite o estabelecimento do valor unitário sobre o qual toda a remuneração da CONTRATADA será aferida.

3.7. O quantitativo mensal de USI's poderá variar entre os itens de serviços, preservado o total da contratação, podendo conter redirecionamentos, inclusão e exclusão de demandas, ampliação do ambiente de sustentação, priorização das tarefas, de mudanças estratégicas e novos procedimentos entre outras atividades que deverão ser executadas para manter a disponibilidade e a continuidade do ambiente.

3.8. A composição quantitativa e qualitativa do parque tecnológico, para o Item manutenção da saúde operacional, detalhado neste Termo de Referência, também utilizado para estimar o montante de USI 's, é reconhecido como a referência para o cálculo das passíveis variações de volume de consumo deste item no curso do contrato e foi dimensionado para a sustentação de todo o ambiente de TI, incluindo, também a sustentação da central de serviços.

3.9. A métrica - USI, quando planejada por meio de ordens de serviços, garante o acompanhamento de cronogramas financeiros de execução das atividades, a fiscalização dos serviços dentro do seu planejamento e assegura durante todo o processo de execução a fiscalização dos serviços.

3.10. Em se tratando de contratação de serviços, com quantidade de USI s estimadas e com execução orientada para alcançar níveis de serviço, a CONTRATADA poderá Investir no aumento da sua produtividade, adotando providências de melhoria da gestão dos processos operacionais sob a sua

responsabilidade, seguindo as melhores práticas, racionalizando métodos e processos que transformem, implementem, agreguem valor as atividades, atuando em conformidade com orientações governamentais, entre outros fatores diretamente relacionados à gestão de TIC, direcionando-os sempre para o aumento da qualidade do ambiente tecnológico do CONTRATANTE.

3.11. Adotou-se o lote único em razão da natureza do serviço técnico, uma vez que o serviço de melhoria contínua é previsto para novas implementações e o serviço de manutenção da saúde operacional é necessário para manter os serviços atuais e os novos que serão implementados, ademais, otimiza a equipe técnica de trabalho a ser mantida para operacionalização dos serviços.

3.12. Este Projeto Básico adotará a forma de Registro de Preço.

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

4.1. Para garantir maior desempenho para a missão finalística de negócio do DETRAN/DF, esta diretoria busca constantemente aumentar a eficiência e eficácia na entrega dos serviços de TIC.

4.2. O aumento da qualidade e disponibilidade destes serviços também figuram como grande desafio, em virtude da variedade de fatores e complexidades inerentes a estas atividades, fundamentalmente baseada na grande diversidade tecnológica de hardware e soluções cada vez mais heterogêneas, corroborada pela grande necessidade de mão de obra especializada e alta volatilidade das tecnologias.

4.3. Na busca pelo aumento constante de maturidade na entrega de serviços, esta contratação priorizou a aderência a melhores práticas disponíveis no mercado e largamente adotada pelos órgãos da Administração Pública Federal e do Distrito Federal.

4.4. Com mais de 20 anos de evolução, o conjunto de melhores práticas para gerenciamento de serviços, conhecido pelo mercado como ITIL - Information Technology Infrastructure Library é um guia de melhores práticas que visa possibilitar, por meio de um conjunto de processos adequadamente implementados, medir a qualidade dos serviços de TI e identificar os pontos a serem melhorados e/ou evoluídos.

4.5. Com base nesse conjunto de melhores práticas, o Órgão busca atender às necessidades de seu negócio por meio do aumento da qualidade dos seus serviços informacionais, que estarão baseados em três pilares:

4.5.1. Central de Serviços (Service Desk);

4.5.2. Manutenção da Saúde Operacional;

4.5.3. Melhoria Contínua dos Serviços.

4.6. A CONTRATADA deverá construir e sustentar esses pilares durante a execução dos serviços de tecnologia da informação, mediante anuência do CONTRATANTE e orientada pelo modelo operacional definido nas próximas seções.

4.7. Visando garantir a correta estruturação para os serviços de forma aderente às melhores práticas de mercado, todos os serviços inerentes a esta contratação deverão ser organizados e estruturados baseados nas funções, processos e papéis operacionais detalhadas nas próximas seções.

4.8. A equalização destes componentes para esta contratação buscará a aderência ao modelo conceitual no que se refere a seus componentes por meio da adequação ao modelo operacional aqui proposto. Para tanto, serão detalhados abaixo a definição para cada um dos componentes que estruturam este modelo:

4.8.1. Funções - caracterizada por unidades organizacionais especialistas na execução de determinada atividade, atuam sob orientação de gerente / supervisor funcional, compõem o organograma dos serviços e agrupam recursos e habilidades específicas;

4.8.2. Processos - caracterizado por um conjunto coordenado de atividades mapeadas e documentadas, específicas a consecução destas atividades e que tem como foco a produção de resultados através da coordenação dos trabalhos;

4.8.3. Papéis - caracterizado pelo (Conjunto de atribuições e responsabilidades dentro de um processo de trabalho, atribuídas a uma pessoa ou a um grupo de pessoas.

4.9. Para uma melhor adequação do modelo operacional ao modelo os serviços que compõem esta contratação serão estruturados a melhor distribuição dos recursos, atribuições e responsabilidades.

4.10. Processo de Cumprimento de Requisição de Serviços:

4.10.1. Caracterizado por diferentes tipos de demandas submetidas pelos usuários ao CONTRATANTE. Tipicamente essas requisições possuem as seguintes características:

4.10.1.1. De baixo custo;

4.10.1.2. De baixo risco;

4.10.1.3. Frequentemente executadas;

4.10.1.4. Eventualmente consultivas.

4.10.2. Com base nas premissas já citadas e também em outras preconizadas pelo ITIL em relação ao processo cumprimento de requisições de serviços, será de responsabilidade da CONTRATADA:

4.10.2.1. Disponibilizar aos usuários informações sobre todos os serviços disponíveis para solicitação, assim como os procedimentos necessários para solicitar tais serviços;

4.10.2.2. Fornecer ao usuário um canal pelo qual ele possa solicitar e receber serviços padronizados, através de um processo de autorização e qualificação predefinido;

4.10.2.3. Garantir que todas as requisições de serviço sigam um processo predefinido, prevendo:

4.10.2.3.1. Os estágios necessários para realização de uma requisição de serviço;

4.10.2.3.2. Critérios e estágios de escalção;

4.10.2.3.3. Possibilitar que todas as requisições sejam registradas, controladas, coordenadas, promovidas e que todo seu ciclo de vida seja realizado através de solução de gestão (ITSM - IT Service Management, traduzido, Gerenciamento de Serviço de TI);

4.10.2.3.4. Garantir que todas as requisições sejam previamente autorizadas pelo CONTRATANTE, antes que as atividades necessárias para sua execução sejam realizadas;

4.10.2.3.5. Possibilitar o rastreamento de uma requisição através do seu status;

4.10.2.3.6. Garantir que todas as requisições sejam submetidas a critérios previamente definidos e acordados entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, afim de determinar suas prioridades;

4.10.2.3.7. Possibilitar que os usuários possam realizar requisições de serviços predefinidos por intermédio de portal web. Todos os serviços previamente disponibilizados em portal deverão ter sua descrição detalhada e o tempo estimado necessário para conclusão do seu atendimento.

- 4.10.2.4. Garantir que o processo de priorização de requisições leve em consideração, minimamente, as seguintes variáveis:
 - 4.10.2.4.1. Número de serviços impactados pelas atividades inerentes ao cumprimento da requisição;
 - 4.10.2.4.2. Número de usuários ou unidades de negócios impactados pelas atividades inerentes ao cumprimento da requisição;
 - 4.10.2.4.3. Impacto causado a TI e/ou outras unidades de negócios, caso a requisição não seja atendida;
 - 4.10.2.4.4. Garantir que todas as atividades inerentes a uma requisição estejam previstas no Catálogo de Serviços.
- 4.10.2.5. Garantir que a quantidade de tempo necessária para atender uma requisição seja adequada. Ambas, CONTRATANTE e CONTRATADA, poderão solicitar a revisão dos requisitos, das tarefas e dos prazos para o cumprimento de uma requisição, caso algum dos eventos a seguir venha a ocorrer:
 - 4.10.2.5.1. Aumento ou redução dos Itens de Configuração associados aos serviços de TI envolvidos na requisição;
 - 4.10.2.5.2. Inserção, alteração ou remoção de alguma tecnologia utilizada pelos serviços de TI envolvidos na requisição;
 - 4.10.2.5.3. Serviços solicitados e que não estejam previamente contidos no Catálogo de Serviços deverão ser submetidos a apreciação conjunta da CONTRATADA E CONTRATANTE para análise de impacto e adequação no catálogo de serviços.

4.11. Processo de Gerenciamento de Incidentes:

- 4.11.1. Caracterizado pela ocorrência de algum evento que cause ou possa vir a causar interrupção ou queda na qualidade dos serviços de tecnologia da Informação;
- 4.11.2. Processo responsável pelo gerenciamento de todo o ciclo de vida de todos os incidentes;
- 4.11.3. Com base nas premissas já citadas, preconizadas pelo ITIL, em relação ao gerenciamento de incidentes, será de responsabilidade da CONTRATADA:
 - 4.11.3.1. Envidar esforços para incidentes em serviços possam ser restabelecidos à sua operação normal o mais rápido possível, minimizando o impacto ao negócio e garantindo o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS) estabelecidos;
 - 4.11.3.2. Garantir que as atividades de análise, documentação, gerenciamento contínuo e comunicação de Incidentes sejam realizadas de forma rápida e eficaz por meio da utilização de métodos e processos padronizados a serem definidos pela CONTRATADA;
 - 4.11.3.3. Aumentar a visibilidade e a comunicação de Incidentes para o CONTRATANTE e para equipe de TI;
 - 4.11.3.4. Utilizar uma abordagem profissional que permita que ambas as atividades, resolução e comunicação de incidentes, sejam realizadas rapidamente quando essas ocorrerem;
 - 4.11.3.5. Garantir que a priorização de incidentes esteja alinhada com as necessidades de negócio, que devem ser previamente apontadas pelo CONTRATANTE;
 - 4.11.3.6. Garantir que todo Incidente possa ser gerenciado, independentemente do meio pelo qual este foi detectado ou registrado;
 - 4.11.3.7. Garantir a capacitação adequada da equipe técnica de suporte para que estas possam, mediante atividades proativas, identificar, informar e registrar incidentes antes mesmo que estes sejam percebidos pelos usuários;
 - 4.11.3.8. Garantir que toda a gestão dos Incidentes esteja alinhada com os critérios de urgência e disponibilidade, previamente definidos no ANEXO II - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS;
 - 4.11.3.9. Garantir que todos incidentes sejam armazenados e gerenciados por meio de uma única solução de gestão (ITSM);
 - 4.11.3.10. Possibilitar que a base de dados de incidentes seja auditada a qualquer tempo e sem aviso prévio do CONTRATANTE, a fim de verificar se os registros de incidentes estão categorizados de forma correta;
 - 4.11.3.11. Garantir que todos os incidentes utilizem um conjunto de critérios comuns que definirão sua priorização e escalação.
- 4.11.4. Garantir que todos os incidentes sejam adequadamente categorizados, a fim de garantir uma sólida avaliação de tendência. As categorizações deverão conter, pelo menos, as seguintes informações:
 - 4.11.4.1. Unidade (s) de negócio envolvida (s);
 - 4.11.4.2. Serviço (s) de TIC afetado (s);
 - 4.11.4.3. Sistema (s) e aplicação (ões) negociais afetada (s).
- 4.11.5. Possibilitar o rastreamento de todos os Incidentes através de seu ciclo de vida, garantindo o conhecimento do status atual do incidente, que minimamente poderá ser:
 - 4.11.5.1. Aberto ou Ativo;
 - 4.11.5.2. Em Andamento / Atendimento;
 - 4.11.5.3. Encerrado ou Concluído.
- 4.11.6. Garantir que o processo de investigação e diagnóstico de incidentes contemple minimamente as seguintes atividades:
 - 4.11.6.1. Busca pelo entendimento exato do que está acontecendo de errado ou do que está sendo solicitado pelo usuário;
 - 4.11.6.2. Definir corretamente a ordem cronológica dos eventos;
 - 4.11.6.3. Confirmar a extensão do impacto do incidente incluindo o tipo e o número de usuários afetados;
 - 4.11.6.4. Identificar quaisquer outros eventos que possam estar relacionados ou eventualmente contribuindo para a ocorrência do incidente;
 - 4.11.6.5. Realizar buscas utilizando dados armazenados em base de dados de conhecimento (BDC), a busca por ocorrências de incidentes ou problemas anteriores, que sejam similares ao incidente em questão;
 - 4.11.6.6. Avaliar se o incidente já se encontra registrado na Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC);
 - 4.11.6.7. Possibilitar a associação do Incidente com Problema, caso seja necessário.
- 4.11.7. Garantir que todos os incidentes não resolvidos sejam encaminhados a um analista de equipe de suporte técnico, que envidará todos os esforços a fim de atender a demanda do usuário por telefone. Caso o incidente necessite ser escalado para outra equipe, o usuário deverá ser devidamente informado desta operação.
- 4.11.8. Garantir que o processo de escalação de incidentes, a ser realizado pelas equipes, por intermédio da ferramenta de ITSM, ocorra o mais rápido possível quando este não puder ser solucionado pela equipe de suporte técnico em questão.
- 4.11.9. Possibilitar que o processo de gerenciamento de incidentes garanta que todos incidentes, independente do meio pelo qual foram registrados, possam ser automaticamente escalados às equipes de suporte previamente especificadas e/ou ainda automaticamente notificados a determinado grupo de pessoas por meio de e-mail.

4.11.10. Garantir o registro histórico de todas as ações realizadas em quaisquer níveis do processo de investigação e diagnóstico ao final de um incidente.

4.11.11. Garantir que todos os incidentes seja m submetidos para avaliação de satisfação do usuário.

4.11.12. Garantir que todos os incidentes resolvidos, mas que não tiveram sua causa raiz identificada, sejam encaminhados para a equipe responsável pelo processo de gerenciamento de problemas.

4.12. Processo de Gerenciamento de Problemas:

4.12.1. Responsável pelo gerenciamento do ciclo de vida de todos os problemas, definido pela ITIL como "a causa raiz de um ou mais incidentes";

4.12.2. Partindo das definições preconizadas pela ITIL, no que tange o Gerenciamento de Problemas, será de responsabilidade da CONTRATADA:

4.12.2.1. Buscar formas de prevenir a ocorrência de problemas que possam gerar Incidentes;

4.12.2.2. Envidar esforços para eliminar a recorrência de incidentes;

4.12.2.3. Buscar a minimização do Impacto de incidentes que não possam ser evitados;

4.12.2.4. Agir preferencialmente de forma proativa na identificação e na solução de problemas, idealmente antes que outros incidentes relacionados a estes possam ocorrer novamente;

4.12.2.5. Revisar incidentes categorizados com Severidade 1, identificando sua causa raiz e definir as ações necessárias para que eles não venham ocorrer novamente;

4.12.2.6. Realizar periodicamente a revisão dos registros de incidentes e operações de manutenção, buscando a Identificação de atividades, comportamentos e tendências que possam identificar a existência de um problema;

4.12.2.7. Realizar periodicamente a revisão dos registros de eventos de IC - Itens de Configuração, buscando a identificação de eventos de "aviso" ou "exceção", que possam identificar a existência de um problema caso ele realmente exista;

4.12.2.8. Garantir que atividades reativas e proativas busquem a identificação da causa raiz dos problemas, associando às prováveis causas de incidentes para que estes não se tornem recorrentes;

4.12.2.9. Criar uma BDEC - Base de Dados de Erros Conhecidos - para registrar as eventuais soluções de contorno ou resolução associadas a incidentes e problemas.

4.12.3. Sugerir ao CONTRATANTE um modelo de categorização de problemas que seja adequado às suas necessidades. Este modelo deve levar em conta as seguintes variáveis:

4.12.3.1. Se o sistema pode ser recuperado antes de ser substituído;

4.12.3.2. Qual o nível de conhecimento técnico que será necessário para solucionar o problema;

4.12.3.3. A quantidade de tempo necessária para solucionar um problema;

4.12.3.4. Qual é a extensão do problema.

4.12.4. Garantir que todos os problemas tratados sejam detalhadamente registrados em uma BDEC (Base de Dados de Erros Conhecidos).

4.12.5. Garantir que quaisquer soluções que demandem Mudanças Evolutivas nos componentes, tecnologias e serviços de TI cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional, sejam devidamente encaminhadas ao Processo de Gerenciamento de Mudanças.

4.13. Processo de Gerenciamento de Mudanças:

4.13.1. O propósito do processo de Gerenciamento de Mudanças é realizar o controle do ciclo de vida de todas as mudanças no ambiente produtivo, com foco em minimizar os riscos de intervenções, de forma que os serviços de TI sofram o mínimo de interrupções.

4.13.2. Serão consideradas mudanças quaisquer atividades de adição, modificação, substituição ou remoção de algo que possa surtir efeito sobre um ou mais serviços de TI.

4.13.3. Baseado nas premissas já citadas sobre o processo de Gerenciamento de Mudanças e também naquelas preconizadas pela ITIL, será de responsabilidade da CONTRATADA:

4.13.3.1. Propor de forma proativa, buscando sempre que possível a redução de custos de operação, a melhoria dos serviços prestados, tornando-os mais simples e/ou mais eficientes;

4.13.3.2. Minimizar a severidade e o impacto de qualquer mudança prevista para os serviços em ambiente produtivo;

4.13.3.3. Garantir que as informações sobre determinadas mudanças estejam disponíveis, de forma apropriada e pontual, para que todas as partes interessadas (stakeholders), possam estar cientes e aptas a avaliar, aprovar ou negar sua eventual adoção.

4.13.4. Buscar sempre atender as mudanças de necessidade do CONTRATANTE por meio de atividades que:

4.13.4.1. Tragam o aumento de valor agregado ao negócio;

4.13.4.2. Reduzam do número de incidentes;

4.13.4.3. Minimizem a interrupção dos serviços;

4.13.4.4. Reduzam as atividades que gerem retrabalho.

4.13.5. Garantir que as mudanças estejam sempre alinhadas com as necessidades do CONTRATANTE.

4.13.6. Garantir que todas as mudanças sejam previamente registradas e avaliadas.

4.13.7. Garantir que todas as mudanças autorizadas sejam devidamente priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas através de processo adequado.

4.13.8. Buscar alternativas que possibilitem que a mudança seja realizada com qualidade, menor tempo e menor custo.

4.13.9. Executar, previamente a implementação, avaliação de riscos e impactos que uma mudança possa vir a causar a imagem ou aos serviços prestados pelo CONTRATANTE, sejam eles internos ou externos.

4.13.10. Impedir que qualquer pessoa que não esteja devidamente autorizada possa realizar mudanças nos componentes, tecnologias e/ou serviços de TI cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional suportados pela CONTRATADA.

4.13.11. Garantir que todas as mudanças sejam registradas de forma centralizada por intermédio de Solução de Gerenciamento de Projetos, a ser fornecida pela CONTRATADA.

4.13.12. Garantir que no processo de Gerenciamento de Mudanças, estejam previstos:

4.13.12.1. Definição de agendamento prévio de sua implementação;

4.13.12.2. Plano de implementação detalhado da mudança, autorizado pelo gestor ou fiscal do contrato;

4.13.12.3. Procedimentos, regras e políticas para a autorização de uma mudança;

- 4.13.12.4. Procedimentos de remediação de uma mudança.
- 4.13.13. Revisar periodicamente as mudanças implementadas a fim de avaliar tendências e melhorias alcançadas após a implementação da mudança.
- 4.13.14. Garantir que toda mudança seja precedida de uma RDM (Requisição de Mudança), que poderá ser do tipo:
- 4.13.14.1. Padrão - Mudança pré-autorizada considerada de baixo risco, relativamente comum, que normalmente segue procedimentos pré-definidos;
 - 4.13.14.2. Normal - Mudança considerada de risco médio, que deve ser precedida de planejamento e submetida obrigatoriamente ao Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) para sua devida aprovação;
 - 4.13.14.3. Emergencial - Mudança considerada de risco alto, tem foco na resolução de possíveis interrupções ou possibilidades de interrupções, deve ser implementada o mais rápido possível e requer aprovação do Comitê Consultivo para Mudanças (CCM);
 - 4.13.14.4. Evolutiva - Qualquer mudança que implique adição, modificação, substituição ou remoção de componentes, tecnologias e serviços de TI cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional as quais necessitam apenas informar o Comitê Consultivo de Mudanças (CCM).
- 4.13.15. Garantir o desenvolvimento de modelo contendo fluxo de trabalho que seja exclusivo para cada um dos tipos de RDM previstos acima.
- 4.13.16. Garantir que apenas as RDM autorizadas pelo CCM sejam implementadas.
- 4.13.17. Definir em conjunto com o CONTRATANTE, um Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) que será responsável pela análise, autorização, priorização e agendamento de mudanças do tipo Padrão, Normal e Evolutiva.
- 4.13.18. Garantir que todas as mudanças sejam submetidas a um critério de priorização, que será previamente definido através do Comitê Consultivo de Mudanças (CCM).
- 4.13.19. Garantir que o processo de Gerenciamento de Mudanças possa ser integrado aos processos de Cumprimento de Requisições de Serviços, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Ativos e Configuração de Serviço, possibilitando que as RDM possam, caso necessário, serem correlacionadas a itens destes processos.
- 4.13.20. Definir plano de restauração (restore) para mudanças visando sua aplicação em casos de mudanças não bem-sucedidas.
- 4.14. Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço:
- 4.14.1. Visa garantir que os ativos exigidos para realizar a entrega dos serviços sejam adequadamente controlados, e que informações precisas e confiáveis sobre estes ativos estejam disponíveis quando e onde estas forem necessárias;
 - 4.14.2. São considerados Itens de Configuração (IC) todos os ativos de serviço que sejam necessários para realizar a entrega de um serviço de TI como, por exemplo, hardware, software, Catálogo de Serviços e documentação de processos;
 - 4.14.3. Com base nas premissas já citadas e também em outras preconizadas pela ITIL em relação ao Gerenciamento de Ativos e Configuração de Serviços, será de responsabilidade da CONTRATADA:
 - 4.14.3.1. Identificar, coletar e documentar todos os ICs e seus respectivos relacionamentos com outros ICs utilizados em todos os processos dos gerenciamentos de serviços;
 - 4.14.3.2. Gerenciar e proteger a integridade das configurações dos IC's necessários para operacionalizar os serviços de TI, coletadas por meio da Solução de Gestão a ser fornecida pela CONTRATADA;
 - 4.14.3.3. Manter a Integridade das configurações lógicas de IC's, possibilitando que ao longo do seu ciclo de vida, o processo de Gerenciamento de Mudanças seja utilizado para garantir que somente mudanças autorizadas sejam realizadas;
 - 4.14.3.4. Possibilitar que qualquer mudança no estado de algum IC seja automaticamente percebida;
 - 4.14.3.5. Garantir que os IC's relevantes sob responsabilidade do CONTRATANTE sejam monitorados independente de sua tecnologia;
 - 4.14.3.6. Garantir que qualquer operação de adição, remoção, modificação ou substituição de IC's ou de quaisquer configurações e/ou de componentes associados a estes, sigam processo de documentação e controle a ser criado pela CONTRATADA em parceria com o CONTRATANTE;
 - 4.14.3.7. Encaminhar informações de mudança de estado dos serviços e IC's, que necessitem de tratativa adequada pelos processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas;
 - 4.14.3.8. Garantir que todo o histórico de configuração de quaisquer ICs, considerados relevantes pelo CONTRATANTE, seja mantido em base de dados que poderá ser alimentada automaticamente ou manualmente;
 - 4.14.3.9. Sugerir ao CONTRATANTE intervenções nos IC's que possam reduzir custos ou otimizar o desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA;
 - 4.14.3.10. Utilizar as informações coletadas sobre os IC's que tornem o seu gerenciamento mais proativo do que reativo;
 - 4.14.3.11. Estabelecer níveis de controle dos IC's que possibilitem sua rastreabilidade e auditoria pelo CONTRATANTE;
 - 4.14.3.12. Manter sempre atualizada a Base de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC) de todos os ICs que compõe o ambiente tecnológico, não se restringindo a uma única ferramenta;
 - 4.14.3.13. Garantir que qualquer configuração lógica anterior a uma mudança realizada em um IC possa ser recuperada, a qualquer tempo, desde que o procedimento adotado permita um rollback.

5. MODELO OPERACIONAL DOS SERVIÇOS

5.1. O Modelo Operacional dos Serviços compreende a execução de atividades relacionadas à administração, gerenciamento, monitoramento, suporte e operação de componentes e serviços da infraestrutura de TI, necessárias ao seu adequado funcionamento, bem como à manutenção de sua disponibilidade dentro dos níveis exigidos pelas áreas negociais do CONTRATANTE, incluindo as atividades continuadas e rotineiras.

5.2. É importante aqui distinguir o entendimento aplicado às atividades continuadas daquele aplicado às atividades rotineiras:

5.2.1. Continuadas: atividades realizadas de forma contínua, sem horário determinado para seu início ou tempo de duração. Como exemplo: atividades de monitoramento de disponibilidade de recursos computacionais ou a verificação de ocorrência de determinados eventos;

5.2.2. Rotineiras: entende-se aquelas atividades que compõem a rotina da sustentação do ambiente de TI, realizadas periodicamente, em períodos pré-definidos, com duração determinada ou estimada. Como exemplo: atividades de verificação diária dos log's de backup e a atividades de verificação dos níveis de disponibilidade de um determinado link de comunicação.

5.3. Manutenção da Saúde Operacional.

5.3.1. A manutenção da saúde operacional envolve todos os componentes e tecnologias empregados na infraestrutura do CONTRATANTE, podendo estar em ambiente físico ou na nuvem, bem como os serviços de TI disponibilizados para a entrega de uma solução de sustentação de infraestrutura, abrangendo os serviços de central de serviços, o ambiente de produção, de desenvolvimento, homologação e eventuais ambientes de testes que venham a ser criados temporariamente. Os serviços que compõem a solução de sustentação de infraestrutura de TIC estão abaixo descritos;

5.3.2. Central de Serviços (Service Desk):

5.3.2.1. A Central de Serviços é o único ponto de contato (SPOC - Single Point at Contact) entre os usuários e os serviços prestados pela TI do CONTRATANTE;

5.3.2.2. Permite aos usuários:

5.3.2.2.1. Realizar requisições de serviços (RDS);

5.3.2.2.2. Informar a ocorrência de incidentes;

5.3.2.2.3. Requisitar informações ou sanar dúvidas;

5.3.2.3. Respeitando as funcionalidades da ferramenta a ser implementada, os usuários deverão ser capazes de entrar em contato com a Central de Serviços por meio dos seguintes meios de comunicação:

5.3.2.3.1. Contato telefônico via Central Telefônica;

5.3.2.3.2. Portal Web;

5.3.2.4. A Central de Serviços também servirá como ponto de referência de contato para diversos grupos e processos, todos associados à CGTIC.

5.3.2.5. Estarão sob atribuição da CONTRATADA realizar as seguintes atividades em relação à Central de Serviços:

5.3.2.5.1. Receber todas as demandas de usuários e da equipe de TI do CONTRATANTE;

5.3.2.5.2. Registrar de forma detalhada todos as requisições de serviços e incidentes oriundos dos usuários, pelos meios de comunicação suportados por esta;

5.3.2.5.3. Realizar a categorização de severidade de requisições de serviços e incidentes reportados, utilizando as informações de impacto e urgência;

5.3.2.5.4. Evitar esforços para resolver requisições de serviços e incidentes já no primeiro contato com o usuário;

5.3.2.5.5. Realizar, quando necessário, a escalção de requisições de serviços e incidentes para as equipes de suporte adequadas;

5.3.2.5.6. Manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento das solicitações demandadas quando solicitado;

5.3.2.5.7. Realizar o fechamento de todos as requisições de serviços e incidentes atendidos e outros chamados;

5.3.2.5.8. Realizar a transferência de chamados as áreas e empresas responsáveis pela sustentação dos sistemas informáticos do DETRAN/DF.

5.3.2.6. As demandas encaminhadas à Central de Serviços deverão ser suportadas por processos adequados, conforme o seu tipo. Os conceitos de cada tipo de demanda, bem como as premissas para seu atendimento, estão descritos na seção que orienta os processos para gerenciamento de serviços aqui descritos - cumprimento de requisições de serviços, gerenciamento de Incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de ativos e configuração de serviços e gerenciamento de mudanças.

5.3.3. Gerenciamento de Suporte:

5.3.3.1. A CONTRATADA deverá dispor de equipes de suporte técnico capacitadas a atender as demandas e atividades previstas pelos processos definidos. As Equipes de Suporte deverão ser categorizadas da seguinte forma;

5.3.3.2. Equipe de Suporte de 1º Nível - Formada por profissionais aptos a realizar atividades de baixa complexidade (conforme perfil definido no ANEXO XII), executadas remotamente. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento;

5.3.3.3. Equipe de Suporte de 2º Nível - Formada por profissionais aptos a realizar atividades de complexidade baixa até intermediária (conforme perfil definido no ANEXO XII), executadas remotamente e/ou presencialmente. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento;

5.3.3.4. Equipe de Suporte de 3º Nível - Formada por profissionais especialistas aptos a realizar atividades de complexidade baixa até avançada (conforme perfil definido no ANEXO XII), que deverão ser executadas remotamente e/ou presencialmente. Dentro de suas atribuições prestará o suporte aos times de 1º e 2º nível, mediante geração de roteiros/scripts, além da atribuição na gestão de problemas e de atividades de sustentação operacional.

5.3.4. Serviços de Diretório:

5.3.4.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos serviços de diretório de rede corporativa em funcionamento no órgão, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

5.3.4.1.1. Administração dos servidores;

5.3.4.1.2. Administração de objetos (usuários, estações de trabalho, florestas, domínios, árvores, unidades organizacionais (OU's), grupos de trabalho, impressoras, etc.);

5.3.4.1.3. Administração e manutenção dos logon's scripts e group policies, que visam automatizar a Instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho;

5.3.4.1.4. Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado dos serviços de diretório;

5.3.4.1.5. Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;

5.3.4.1.6. Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo serviços de diretórios, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.

5.3.5. Servidores de Rede e Sistemas Operacionais:

5.3.5.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos diversos servidores, e respectivos sistemas operacionais, com destaque para as atividades abaixo relacionadas:

5.3.5.1.1. Administração de todos os servidores de redes que compõem a infraestrutura do CONTRATANTE (aplicação, rede, arquivos, WEB, mensageria, impressão, virtualização, acesso remoto, dentre outros), sejam eles físicos e virtuais;

- 5.3.5.1.2. Configuração e customização de sistemas operacionais Windows Server e Linux, em suas diversas versões e distribuições, atuais e futuras, que venham a ser adotadas pelo órgão;
- 5.3.5.1.3. Configuração, customização, operação e otimização de softwares básicos e ferramentas;
- 5.3.5.1.4. Avaliação do desempenho dos sistemas em funcionamento nos diversos ambientes;
- 5.3.5.1.5. Administração das soluções de virtualização de servidores;
- 5.3.5.1.6. Administração das soluções de alta disponibilidade e balanceamento de carga de servidores;
- 5.3.5.1.7. Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos servidores e sistemas operacionais, propondo as medidas corretivas necessárias;
- 5.3.5.1.8. Assessoria na projeção relativa às necessidades futuras de servidores, baseando-se na utilização atual de recursos;
- 5.3.5.1.9. Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança e desempenho de equipamentos servidores de redes e sistemas operacionais;
- 5.3.5.1.10. Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por intermédio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do CONTRATANTE;
- 5.3.5.1.11. Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;
- 5.3.5.1.12. Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo servidores e sistemas operacionais, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.

5.3.6. Rede de Dados e Comunicações:

5.3.6.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de hardware e software integrantes das redes de dados e comunicações, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

- 5.3.6.1.1. Administração das redes de comunicação de dados - LAN, WAN e WLAN; Administração dos ativos de rede;
- 5.3.6.1.2. Monitoramento de links de internet e links WAN;
- 5.3.6.1.3. Monitoramento da infraestrutura de rack para servidores, dispositivos de armazenamento de dados e ativos de rede; Execução de rotinas de impressão;
- 5.3.6.1.4. Execução e controle de rotinas de transferências de arquivos e geração de mídias magnéticas;
- 5.3.6.1.5. Controle do ambiente de operação (temperatura ambiente, estabilidade de energia elétrica, etc.);
- 5.3.6.1.6. Conexão lógica de sistema de cabeamento estruturado e suporte às atividades de conexão física;
- 5.3.6.1.7. Administração dos serviços de rede IP (VLAN's, máscaras de rede, sub-redes, DNS, DHCP, WINS, Proxy, etc.);
- 5.3.6.1.8. Administração dos recursos computacionais que suportam os portais e sítios internet, extranet e intranet;
- 5.3.6.1.9. Administração de WEB Services;
- 5.3.6.1.10. Administração de serviços de correio eletrônico e comunicações unificadas;
- 5.3.6.1.11. Administração dos serviços de backup de servidores;
- 5.3.6.1.12. Suporte à elaboração das políticas de cópia de segurança (backup) de dados, configurações, Imagens, serviços e servidores de rede;
- 5.3.6.1.13. Administração das soluções de gerenciamento e monitoramento de ativos de rede, serviços de rede, serviços de TI, servidores, etc.;
- 5.3.6.1.14. Administração e provimento de acessos externos à rede corporativa (VPN, etc.);
- 5.3.6.1.15. Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos ambientes de rede, propondo as medidas corretivas necessárias;
- 5.3.6.1.16. Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de rede, baseando-se na utilização atual de recursos;
- 5.3.6.1.17. Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado das redes de dados e telefonia IP;
- 5.3.6.1.18. Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do CONTRATANTE;
- 5.3.6.1.19. Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;
- 5.3.6.1.20. Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo rede de comunicação de dados e comunicações IP, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.

5.3.7. Banco de Dados e Administração de Dados:

5.3.7.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de banco de dados, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

- 5.3.7.1.1. Administração, tuning, auditoria e reestruturação dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD'S) em funcionamento no órgão, em todos os ambientes, e cobrindo toda a diversidade tecnológica adotada (MS SQL Server, Oracle, MySQL, etc.):
 - 5.3.7.1.1.1. Administração de servidores de banco de dados;
 - 5.3.7.1.1.2. Administração de bancos de dados e objetos de dados (criação, alteração e manutenção de tabelas, views, stored procedures, triggers, Functions, etc.); Apoio às áreas competentes nos projetos de desenvolvimento de sistemas e modelagem de dados;
 - 5.3.7.1.1.3. Gestão da segurança das bases de dados obedecendo ao padrão de segurança estabelecido;
 - 5.3.7.1.1.4. Administração de soluções tecnológicas de backup e recuperação de bancos de dados;
 - 5.3.7.1.1.5. Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos sistemas gerenciadores de banco de dados, propondo as medidas corretivas necessárias;
 - 5.3.7.1.1.6. Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de armazenamento, baseando-se na utilização atual de recursos;

5.3.7.1.1.7. Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação, criação e/ou alteração de SGBD's, bancos de dados e bases de dados;

5.3.7.1.1.8. Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por Intermédio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do CONTRATANTE;

5.3.7.1.1.9. Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;

5.3.7.1.1.10. Atendimento em terceiro nível a usuários na solução de problemas envolvendo sistemas de banco de dados, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.

5.3.8. Serviços de Mensageria:

5.3.8.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de mensageria (correio eletrônico e colaboração corporativa), incluindo as atividades relacionadas abaixo:

5.3.8.1.1. Administração dos recursos de hardware e softwares componentes das soluções de correio eletrônico e colaboração corporativa, tais como servidores, webmail e serviços SMTP, POP3 e IMAP;

5.3.8.1.2. Suporte às atividades de manutenção de caixas postais de usuários e listas de distribuição/grupos no ambiente de correio eletrônico;

5.3.8.1.3. Elaboração de scripts para automatização de rotinas operacionais (backup) e execução de testes de recuperação para caixas postais mantidas pelos servidores de correio eletrônico;

5.3.8.1.4. Suporte à elaboração das políticas de cópia de segurança (backup) de mensagens, caixas postais, configurações, serviços e servidores das soluções de mensageria;

5.3.8.1.5. Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho das soluções de mensageria, propondo as medidas corretivas necessárias;

5.3.8.1.6. Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de mensageria, baseando-se na utilização atual de recursos;

5.3.8.1.7. Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado das soluções de correio eletrônico e colaboração corporativa;

5.3.8.1.8. Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do CONTRATANTE;

5.3.8.1.9. Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;

5.3.8.1.10. Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo correio eletrônico e colaboração corporativa, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;

5.3.8.1.11. Apoiar no monitoramento para aferição de performance e continuidade de qualquer solução que venha a ser utilizada para o monitoramento contínuo da comunicação eletrônica corporativa e ferramentas auxiliares nos programas de compliance e gestão de riscos dentro da organização.

5.3.9. Segurança da Informação:

5.3.9.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de segurança da informação, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

5.3.9.1.1. Administração dos recursos de hardware e softwares componentes das soluções de segurança da informação, tais como firewalls, IPS's, IDS's, antivírus, endpoint's, antispam's, etc.;

5.3.9.1.2. Suporte técnico a usuários e demais equipes de TI, referente à segurança da Informação;

5.3.9.1.3. Suporte à elaboração de planos de testes de vulnerabilidade a ataques externos do ambiente computacional do CONTRATANTE;

5.3.9.1.4. Suporte ao desenvolvimento de procedimentos e de planos de contingência que garantam a continuidade e/ou a recuperação dos negócios do órgão diante de ameaças e interrupções inesperadas;

5.3.9.1.5. Emissão de relatórios sobre uso dos ativos computacionais pelos usuários do CONTRATANTE;

5.3.9.1.6. Análise e Interpretação dos logs gerados pelas ferramentas de segurança, como execução das medidas corretivas aplicáveis;

5.3.9.1.7. Aplicação da legislação e das normas e políticas internas relacionadas à segurança da informação vigentes no órgão;

5.3.9.1.8. Identificação dos riscos à segurança das informações do CONTRATANTE, sugerindo o dimensionamento e o desenvolvimento de novas medidas para sua eliminação ou mitigação por meio da proposição de diretrizes, normas e políticas;

5.3.9.1.9. Apoio no desenvolvimento de diretrizes, normas e políticas de segurança da informação;

5.3.9.1.10. Análise dos tráfegos para sítios corporativos e sítios web permitidos; Administração de certificados digitais;

5.3.9.1.11. Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle e operação dos componentes das soluções de segurança da informação;

5.3.9.1.12. Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do órgão;

5.3.9.1.13. Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;

5.3.9.1.14. Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo soluções de segurança da informação, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.

5.3.9.2. Armazenamento Corporativo de Dados e Backup:

5.3.9.2.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de armazenamento corporativo de dados, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

5.3.9.2.1.1. Administração dos recursos de hardware e softwares componentes das soluções de armazenamento corporativo de dados, tais como storages, switches SAN, discos rígidos, etc.;

5.3.9.2.1.2. Atualizar os sistemas operacionais de servidores com drivers e firmwares visando acesso ao storages e demais recursos de armazenamento de dados em uso no órgão;

- 5.3.9.2.1.3. Administração de LUN's (Logical Unit Number) para disponibilização das unidades da área de tecnologia do órgão;
- 5.3.9.2.1.4. Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho das soluções de armazenamento corporativo de dados;
- 5.3.9.2.1.5. Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de armazenamento de dados corporativos, baseando-se na utilização atual de recursos;
- 5.3.9.2.1.6. Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado das soluções de armazenamento corporativo de dados;
- 5.3.9.2.1.7. Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por intermédio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do órgão;
- 5.3.9.2.1.8. Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;
- 5.3.9.2.1.9. Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo armazenamento corporativo de dados, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.

5.4. Melhoria contínua de serviços.

- 5.4.1. A Melhoria Contínua tem como objetivo aumentar, melhorar a eficácia e otimizar os custos dos processos de gerenciamento de TI, tendo como objetivo final o atendimento ao usuário final dos serviços do órgão, seja ele interno ou público.
- 5.4.2. Para que esse processo de melhoria seja verdadeiramente contínuo e crescente, é importante considerar o tratamento efetivo da informação, a sua tradução e adequação, em forma e conteúdo, que estreite a linguagem e o foco da entrega do serviço público ao seu cidadão-usuário.
- 5.4.3. Neste sentido, espera-se que esse serviço se vista com a inovação na entrega. Possibilite agregar, para a melhoria contínua dos serviços de TIC, o apoio as áreas finalísticas na melhor tradução de suas necessidades de negócio ao escopo da tecnologia.
- 5.4.4. Para isso, é importante que seja aplicado métodos e metodologias ágeis, técnicas de facilitação em reuniões, organização e mapeamento de processos, adotando, portanto, novo conceito, diferenciado, de melhoria contínua de serviços, ou seja, o fornecimento de “uma fábrica de serviços públicos digital”.
- 5.4.5. Espera-se ainda que esse serviço possa funcionar como ponte entre a área de TIC e as áreas finalísticas, agregando valor à instituição por meio do apoio para a melhor tradução das necessidades de negócio de cada área ao escopo da tecnologia, podendo realizar ainda análise, codificação, documentação, implementação, implantação e manutenção de sistemas de informação e rotinas operacionais relacionadas a ambientes de desenvolvimento, homologação e produção de sistemas corporativos, incluindo a execução de procedimentos operacionais necessários a manutenção de sistemas suportados pelas plataformas de sistemas operacionais do CONTRATANTE, seus servidores de aplicações e plataformas responsáveis pelas principais e mais críticas aplicações corporativas dos órgãos.
- 5.4.6. Em relação ao processo de Melhoria Contínua de Serviços, será responsabilidade da CONTRATADA, agir em parceria com o CONTRATANTE, para avaliar e sugerir melhorias que:
 - 5.4.6.1. Estejam alinhadas com as necessidades de negócio e com os objetivos táticos e estratégicos do CONTRATANTE;
 - 5.4.6.2. Tenham seu valor percebido quando comparadas com a situação anterior à sua implementação;
 - 5.4.6.3. Possam realmente atender às necessidades que foram fonte de sua solicitação;
 - 5.4.6.4. Quando necessário, sejam precedidas de uma Requisição de Mudança do tipo Evolutiva;
 - 5.4.6.5. Os resultados e entregáveis de cada mudança evolutiva serão definidos em Ordem de Serviço, de acordo com a complexidade e demais características da atividade conforme descrito no ANEXO III - MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO.

6. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

- 6.1. A transferência de conhecimento atenderá as necessidades para aplicação de palestras, capacitação assistida com interação direta entre instrutor e treinando hands-on, grupo de trabalho, capacitação presencial, workshops do CONTRATANTE e Documentações via Base de dados de Conhecimento.

7. PLANO DE INSERÇÃO DA CONTRATADA

- 7.1. Conceitua-se a "inserção" como sendo o processo onde o CONTRATANTE repassa à CONTRATADA as informações e as atividades, conforme os padrões de execução até então realizados, para que não haja quebra de continuidade dos serviços, a partir da qual a CONTRATADA assume o início da execução dos serviços e passa a ser a responsável pelos resultados obtidos, ressalvados os ajustes de acordo de nível de serviços.
- 7.2. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de inserção da CONTRATADA, período de tempo reservado para que a CONTRATADA realize as seguintes atividades:
 - 7.2.1. Conhecer, analisar e entender o ambiente computacional e sua dinâmica atual, procedimentos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas, dentre outros que deverão ser considerados na execução contratual;
 - 7.2.2. Propor e adequar, no que couber, a infraestrutura física e lógica;
 - 7.2.3. Indicar seu PREPOSTO e substituto, até o 5º dia útil após o início da vigência do contrato;
 - 7.2.4. Apresentar a equipe de operação devidamente capacitada;
 - 7.2.5. Caso não se utilize uma ferramenta de ITSM apresentada pela DIRTEC, deve-se instalar e configurar o software ITSM para atender o gerenciamento de incidentes, requisições de serviço, configuração, mudança; e prazo para que a ferramenta de ITSM esteja instalada e em condições para registrar, classificar e fechar ordens de serviço;
 - 7.2.6. Implantar processos de atendimento, em conformidade com o disposto neste Termo de Referência;
 - 7.2.7. Defina as rotinas de serviços, entre outras atividades necessárias à execução do objeto, durante o qual os níveis de serviços acordados serão ajustados, em comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 7.3. Durante o período de inserção a CONTRATADA deverá manter quantidade e qualitativamente a equipe suficiente para executar as atividades de central de serviços, dos serviços de manutenção da saúde operacional e da melhoria contínua de serviços.
- 7.4. O Plano de Projeto da Inserção deve ser elaborado pela CONTRATADA, e entregue ao CONTRATANTE para validação até o 15º dia útil após o início da vigência do contrato, contemplando as seguintes premissas/atividades para o prazo de 90 dias:
 - 7.4.1. Validação ou atualização (se necessário) do Catálogo de Serviços do CONTRATANTE, prévio à sua configuração na ferramenta de ITSM;

- 7.4.2. Validação ou atualização do Acordo de Níveis de Serviços, considerando as especificidades do ambiente computacional do CONTRATANTE, prévio à sua configuração na ferramenta de ITSM;
- 7.4.3. Cronograma de mapeamento e registro dos seguintes itens: contrato de terceiros; situação do licenciamento de software e a preparação da biblioteca (repositório) de software; e dos Itens de configuração e seus relacionamentos (ambiente central e camada cliente);
- 7.4.4. Formalização de um gerente de Operações para implantação dos serviços;
- 7.4.5. Definição do modelo de gerenciamento do conhecimento (formação da base de conhecimento) a ser adotado;
- 7.4.6. Em caso de ferramenta de ITSM não fornecido pela CONTRATANTE, treinamento dos servidores do CONTRATANTE nos módulos de auditoria para efeito de acompanhamento, aferição e fiscalização dos serviços;
- 7.4.7. Plano para início dos atendimentos dos chamados de suporte técnico aos usuários do CONTRATANTE;
- 7.4.8. Plano para início dos serviços de manutenção da saúde operacional;
- 7.4.9. Plano para inserção da ferramenta de monitoramento e gerência de eventos; capacitação da equipe interna da CONTRATADA na utilização da ferramenta de ITSM;
- 7.4.10. Em caso de ferramenta de ITSM não fornecido pela CONTRATANTE, entrega dos manuais de procedimentos para abertura de chamados na Central de Serviços, para disseminação aos usuários do CONTRATANTE.
- 7.5. Ao fim do período estabelecido para o Plano de Inserção da CONTRATADA objetiva-se que as seguintes premissas estejam atendidas:
- 7.5.1. Ferramenta de ITSM completamente funcional;
- 7.5.2. Itens de configuração camada cliente 100% mapeados e inseridos na ferramenta de ITSM;
- 7.5.3. Regras de níveis de serviço 100% implementadas e funcionais; Ferramenta ITSM configurada para registro de chamados via WEB; catálogo de serviços adequado à ferramenta de ITSM;
- 7.5.4. Base de conhecimento disponível para uso;
- 7.5.5. Ferramenta de monitoramento implantada;
- 7.5.6. Em caso de ferramenta de ITSM não fornecido pela CONTRATANTE, treinamento realizado na ferramenta de ITSM para servidores do órgão, para fins de auditoria, acompanhamento, aferição e fiscalização da Infraestrutura da Central de Serviços deverá estar 100% concluída.
- 7.6. A remuneração durante o período de inserção será mensal, exclusivamente pelo somatório das: quantidade de USI's destinadas a manutenção da saúde operacional; quantidade de USI's destinadas as demandas de melhoria do ambiente, não sendo previstas qualquer remuneração adicional para este período.
- 7.7. O dimensionamento da equipe disponibilizada para execução dos serviços presenciais e remotos é de inteira responsabilidade da CONTRATADA.
- 7.8. Por se tratar de um período de adequação e estabilização na execução dos serviços, durante o período de inserção a CONTRATADA será isenta da aplicação de glosas oriundas do Acordo de Nível de Serviços;

8. OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 8.1. Complementarmente às obrigações da CONTRATADA, em relação a prestação de serviços já descritos nas seções anteriores, será ainda responsabilidade da CONTRATADA:
- 8.1.1. Garantir que os processos de Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Incidentes trabalhem juntos para garantir o aumento da qualidade e disponibilidade dos serviços de TI;
- 8.1.2. Garantir que todas as Equipes envolvidas possam ter suas atividades supervisionadas e gerenciadas por Gestores Técnicos devidamente capacitados e de acordo o perfil solicitado e aptos a exercer esta função.
- 8.1.3. Atender todas as demandas associadas aos componentes, tecnologias e serviços de TI cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional.
- 8.1.4. Garantir que o Gestor Técnico execute as seguintes atividades:
- 8.1.5. Coordenar as atividades de sua Equipe;
- 8.1.6. Ter ciência de todos os problemas e incidentes que sejam relevantes para o negócio do CONTRATANTE;
- 8.1.7. Participar ativamente do Comitê Consultivo de Mudanças (CCM);
- 8.1.8. Agir de forma proativa na sugestão de melhorias que otimizem a prestação de serviços ao CONTRATANTE;
- 8.1.9. Garantir a integração entre as Equipes de Suporte;
- 8.1.10. Ser a interface de comunicação entre a Equipe Técnica do CONTRATANTE e as Equipes Técnicas da CONTRATADA;
- 8.1.11. Estar atento ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS) pela Contratada;
- 8.1.12. Garantir que todas as demandas sejam tratadas por meio de processo exclusivo e específico, conforme descrito na seção "Processos para Gerenciamento de Serviços";
- 8.1.13. Garantir que as equipes técnicas estejam permanentemente capacitadas nas tecnologias adotadas pelo CONTRATANTE, para que estas estejam aptas a identificar e resolver rapidamente um incidente ou problema;
- 8.1.14. Garantir que todas as equipes estejam cientes dos impactos associados à imagem e aos serviços prestados pelo CONTRATANTE, quando estiverem trabalhando na solução de um incidente ou problema;
- 8.1.15. Coletar dados através de Solução de Monitoramento e gerar a partir destas informações os relatórios de disponibilidade dos Itens de Configuração (IC's) relevantes relacionados aos serviços;
- 8.1.16. Garantir que os processos de Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Incidentes e Gerência da Configuração e Ativos de Serviço trabalhem juntos para garantir o aumento da qualidade e disponibilidade dos serviços de TI;
- 8.1.17. Informar ao CONTRATANTE sobre a necessidade de quaisquer insumos necessários para:
- 8.1.17.1. Registro e documentação de Incidentes na Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC);
- 8.1.17.2. Resolução de incidentes e incidentes recorrentes;
- 8.1.17.3. Resolução de problemas e busca da causa raiz ou soluções de contorno;

8.1.17.4. Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio da CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;

8.1.17.5. Informar ao CONTRATANTE, sempre que uma solução de contorno ou definitiva de um Incidente esteja dependente do fornecimento de algum insumo que não seja responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, como por exemplo: serviços de fornecedores externos, fornecimento de equipamentos de hardware, fornecimento de software, fornecimento de energia elétrica, entre outros;

8.1.17.6. Exclusivamente nestes casos, será interrompido o cômputo do ANS associado aos serviços até que o CONTRATANTE forneça o insumo necessário para dar continuidade ao processo de solução do Incidente;

8.1.17.7. Prover Desktops e ou Notebooks com softwares e SOs licenciados, bem como ferramentas de suporte técnico e meios de comunicação para a devida condução e prestação dos serviços, a todos os colaboradores alocados no contrato.

9. MODELO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. Os serviços objeto desta contratação deverão ser executados em total conformidade com o conjunto de boas práticas descritas no padrão de referência ITIL v3 e Cobit v5, devendo ser implementada, além da Central de Serviços como ponto único de contato para os serviços aqui contratados, as disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Nível de Serviço.

9.2. Com base nesse conjunto de boas práticas, o DETRAN/DF buscará atender às suas necessidades de negócio pelo aumento da qualidade dos seus serviços informacionais, que estarão baseados em cinco pilares:

9.2.1. Central de Serviços;

9.2.2. Manutenção da Saúde Operacional;

9.2.3. Melhoria Contínua dos Serviços;

9.2.4. Catálogo de Serviços; e

9.2.5. Acordos de Níveis de Serviço (ANS).

9.3. Central de Serviços.

9.3.1. A Central de Serviços concentra todos os chamados e funciona como ponto único de contato com os usuários, recebendo todas as demandas e distribuindo para as unidades técnicas que compõem a Central de Serviços, e ainda registrando todos os chamados para o pleno controle e gerenciamento dos serviços demandados.

9.3.2. O Serviço de Atendimento de 1º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de complexidade baixa, podendo realizar outras atividades independente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento.

9.3.3. O Serviço de Atendimento de 2º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de baixa e média complexidade, podendo realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento.

9.3.4. O Serviço de Atendimento de 3º Nível é a modalidade de atendimento as demandas que não puderam ser resolvidas nos 1º e 2º níveis, dada a complexidade e natureza de especialização e que demandam suporte especializado. Trata-se de serviço especializado, de retaguarda utilizado a qualquer tempo que requerido.

9.3.5. Os serviços serão realizados com base nas requisições abertas pela ferramenta de ITSM junto a Central de Serviços e em seu modelo de operação constarão fluxos, processos, modelos de acompanhamento, local de execução.

9.4. Manutenção da Saúde Operacional.

9.4.1. Tratam-se dos serviços de manutenção, sustentação, monitoramento e central de serviço. Representam as atividades de rotina para a sustentação, monitoramento, administração e execução dos processos, rotinas e iniciativas necessárias para manter em funcionamento, os recursos corporativos de TIC.

9.4.2. As atividades de sustentação e monitoramento permitem identificar condições de risco para a continuidade dos negócios do CONTRATANTE e interrupções de serviços de forma precoce. O serviço deverá ser executado com uso de ferramentas para medir o comportamento de cada componente e monitorar os alarmes a eles vinculados em regime 24x7.

9.5. Melhoria Contínua de Serviços.

9.5.1. Responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que requer o planejamento, implementação e ações de transferência de conhecimento, integrado aos demais serviços que compõem esta contratação, aumentando da maturidade de TIC.

9.5.2. Todos os serviços que envolvam ações de evoluções, mudanças, implementações, e atividades de melhoria contínua de ambiente, excetuando-se a melhoria dos processos de execução de trabalho que são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, obedecerão a um planejamento definido entre CONTRATADA e o CONTRATANTE, onde serão estabelecidas as condições de execução, os prazos, horário, etc.

9.5.3. A implementação das melhorias e/ou mudanças será acompanhada da transferência de conhecimento, realizada com metodologia a ser definida caso a caso.

9.5.4. O gerenciamento operacional das atividades, sejam elas executadas nas instalações do CONTRATANTE ou não, serão de responsabilidade da empresa CONTRATADA.

9.6. Catálogo de Serviços.

9.6.1. A CONTRATADA deverá atender os requisitos técnicos especificados no Catálogo de Serviços, que será objeto de apoio à atualização pela presente contratação em aderência à prática de gestão APO09.02 - Catalogue IT – enabled services, Cobit 5.

9.6.2. A CONTRATADA poderá, exclusivamente a seu critério e ônus, desenvolver, avaliar e incorporar métodos, processos e tecnologias para a melhoria na forma da execução contratual dos serviços ora licitados, desde que seus procedimentos estejam em conformidade com as definições, premissas e recomendações técnicas para o aumento da maturidade do ambiente computacional do DETRAN/DF e com o Acordo de Níveis Mínimos de Serviço.

9.7. Acordos de Níveis de Serviços (ANS).

9.7.1. Por tratar-se de uma contratação essencialmente centrada em serviços, os acordos de níveis de serviços estabelecidos terão como foco principal a disponibilidade e a qualidade dos serviços de TI disponibilizados pela DIRTEC aos usuários internos e externos da CONTRATANTE.

9.7.2. O elemento para aferir a qualidade e eficácia dos serviços prestados será o acordo de nível de serviço. Com relação a esse item, levaremos em consideração os seguintes aspectos:

9.7.2.1. Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviços - ANS, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;

9.7.2.2. A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio do anexo pertinente a esse Edital, cujo resultado comporá o valor mensal a ser pago no período avaliado;

9.7.2.3. As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS, se referem a relevância atribuída e a plenitude dos itens de configuração (IC), assim a redução dos itens ou a alteração de suas respectivas relevâncias implicará na redução ou aumento proporcional das medidas corretivas dos ANS até o limite máximo apresentados;

9.7.2.4. Em acordo entre as partes, os procedimentos de metodologia de avaliação durante a execução contratual poderão ser alterados, desde que o novo sistema se mostre mais eficiente que o anterior, não implique em prejuízos para a CONTRATADA, reflita a maturidade do ambiente computacional da CONTRATANTE e atenda a orientação do Egrégio Tribunal de Contas da União em seu Acórdão nº 717/2010- Plenário, item 9.3.5) - “determinação ao Ministério do Trabalho e Emprego para que, em atenção ao “caput” dos arts. 3º e 41, e art. 54, §1º, da Lei nº 8.666/1993, referente ao princípio da isonomia e à vinculação do contrato ao instrumento convocatório, abstenha-se de prever no edital a adoção de novos Acordos de Nível de Serviço durante a execução contratual, sendo possível, entretanto, a alteração ou a renegociação para ajuste fino dos níveis de serviços pré- estabelecidos nos editais, desde que essa alteração ou renegociação: a) esteja prevista no edital e no contrato; b) seja tecnicamente justificada; c) não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/1993; d) não configure descaracterização do objeto licitado.”;

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

9.8. Modelo Conceitual para Medição dos Serviços.

9.8.1. Para suportar a medição dos serviços, e a variação na complexidade dos serviços a serem contratados, criou-se a unidade referencial básica, "Unidade de Serviço de Infraestrutura - USI", na proporção coerente ao grau de relevância dos itens de configuração, a diversidade tecnológica, a complexidade das atividades de catálogo e ao esforço dispendido;

9.8.2. Observou-se ainda que, diretamente proporcional ao nível de complexidade de cada atividade especificada, modifica-se também a especialização dos executores que darão cumprimento às tarefas que a compõem, assim como os métodos e processos para a execução, e os custos operacionais de cada serviço e por consequência, o peso relativo destas USI's;

9.8.3. A USI foi estabelecida com abrangência suficiente para abarcar todas as atribuições, atividades e tarefas a serem executadas pela empresa CONTRATADA, considerando todas as variáveis à sua adequada execução;

9.8.4. Dos elementos de análise utilizados para a construção da USI como uma unidade de medida aplicável a todos os serviços, indicamos os relacionados à Manutenção da Saúde Operacional, que contém os serviços de Central de Serviços, e a Melhoria Contínua dos Serviços, sempre tendo em conta os preços praticados pelo mercado em cada serviço requerido:

9.8.4.1. Relacionados a Manutenção da Saúde Operacional: composição do parque, diversidade tecnológica e relevância, a quantidade de demandas e tempo de resolução das requisições de serviço e incidentes;

9.8.4.2. Relacionados a Melhoria Contínua de Serviços: estruturada de acordo com a qualificação e especificidade das tecnologias, dos métodos e processos requeridos para a execução.

9.8.5. A CONTRATADA deverá obedecer aos requisitos de atendimento, sustentação e monitoramento, suporte a processo de melhoria contínua por meio de premissas que serão descritas no ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS.

9.8.6. A descrição da Central de Serviços que sustentará os processos de melhoria contínua em TIC estão detalhados na forma do ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS.

9.8.7. Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão da Ordem de Serviço.

9.8.8. De acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 20000-1 (ABNT, 2008a, p. 9), o objetivo do gerenciamento de nível de serviço é definir, acordar, registrar e gerenciar níveis de serviço, que devem ser monitorados em comparação com as metas, por meio de relatórios e demonstrativos. Na mesma norma, as causas de não conformidade serão relatadas e as ações de melhoria identificadas durante esse processo devem ser registradas, fornecendo insumos para um plano de melhoria do serviço.

9.8.9. A importância desse método já foi reconhecida pelo TCU no Acórdão 2.308/2010 -TCU - Plenário - “89. A gestão de acordos de nível de serviço é um Instrumento relevante na busca e no controle da qualidade do serviço prestado pela área de TI aos seus clientes. A falta desse tipo de gestão aumenta as chances de insatisfação entre os usuários e os riscos de perda de foco nos Investimentos. 90. O mesmo tipo de preocupação deve existir na relação com fornecedores. Processos de gestão de nível de serviço são essenciais para que se garanta a qualidade dos serviços recebidas e que sua remuneração se dê por resultados, como preconiza o art. 6º do Decreto nº 2.271/1997, em alinhamento com os princípios da eficiência e da economicidade” (Acórdão 1.215/2009- TCU-Plenário).

9.8.10. Confirma-se, portanto, que o processo de gerenciamento por níveis de serviço contribui para a satisfação das expectativas dos clientes, pois estabelece mecanismos que determinam o resultado esperado da prestação do serviço pela área de TI e como ele será monitorado em relação às metas estabelecidas. Quando a execução de serviços de TI é prestada por fornecedor externo, o processo de gestão de nível de serviço, acima descrito, auxiliará na gestão dos resultados entregues com base nas metas definidas em contrato.

10. DA VISTORIA

10.1. A empresa interessada em participar do processo licitatório poderá realizar vistoria técnica nas instalações físicas da CONTRATANTE, a fim de tomar ciência das condições locais e dos custos decorrentes do cumprimento das obrigações contratuais, no endereço SGON Quadra 05, Lote 795, Bloco C, Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DIRTEC/DETRAN - Prédio do Arquivo Público do DF, CEP 70610-650, a ser agendada pelo e-mail dirtec@detran.df.gov.br ou pelo telefone 3905-8343, nos horários de 9h a 19h, nos termos do subitem 10.5.

10.2. A vistoria técnica tem por objetivo apresentar aos licitantes as reais condições em que serão executados os serviços, com destaque para as disponibilidades e limitações das instalações, do ambiente computacional físico e lógico, da infraestrutura, conectividade, fluxos e processos de trabalho etc., sobre as quais a inobservância poderá acarretar sérias distorções operacionais ou na formação do preço.

10.3. Assim, a vistoria técnica assegura a isonomia no domínio de informações relevantes para a construção de uma proposta comercial, assegurada a convicção sobre o preço ofertado e, conseqüentemente, como medida garantidora da redução de riscos da contratação e da futura gestão contratual.

10.4. Em caso da LICITANTE não julgar necessária a realização da visita técnica, deverá apresentar declaração de desistência, que deverá ser devidamente assinada e anexada juntamente com a documentação de habilitação, abdicando do direito de se cientificar das condições locais, assumindo total responsabilidade pelas instalações e configurações da solução e a garantia do seu perfeito funcionamento, não sendo isenta do cumprimento das cláusulas contratuais, e devendo manter os custos apresentados na proposta.

10.5. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até dois dias úteis anteriores ao dia do certame, devendo o licitante ou seu representante estar devidamente identificado.

10.6. Após a realização da visita técnica, as empresas deverão entregar a declaração de vistoria conforme ANEXO X - MODELO DE VISTORIA OU RENÚNCIA por meio da qual manifestarão o pleno conhecimento às condições.

10.7. Em nenhuma hipótese a LICITANTE poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento de qualquer detalhe relativo ao objeto, responsabilizando-se por quaisquer ônus decorrentes desses fatos;

11. DOS CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

11.1. A qualificação técnica para a execução dos serviços será comprovada por meio de atestado(s)/certidão(ões) emitido(s) em nome da Licitante, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a aptidão da Licitante para desempenho das atividades compatíveis e pertinentes com o objeto desta licitação, a saber:

11.1.1. Ter prestado os serviços de suporte técnico remoto e presencial através de central de serviços (1º Nível e 2º Nível) a usuários de TIC, em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3, para um ambiente com no mínimo 700 (setecentos) usuários, atendendo a no mínimo 03 (três) unidades em regiões administrativas, municípios ou estados distintos devendo essas e as informações abaixo constarem em um único atestado de capacidade técnica em período igual ou superior a 12 meses consecutivos, compreendido durante os últimos 5 (cinco) anos anteriores à data de publicação do Edital desta contratação, com no mínimo as características e os quantitativos abaixo:

11.1.1.1. Serviços de atendimento a usuários através de consultas a base de conhecimento e utilização de software de acesso remoto a estações com acompanhamento de níveis de serviço, com média mínima de 300 (trezentos) chamados por mês;

11.1.1.2. Serviços de suporte remoto e presencial através de central de serviços visando a solução de dúvidas, incidentes e problemas de software e hardware;

11.1.1.3. Prestação de serviços de acordo com as melhores práticas da biblioteca ITIL V3 ou ISO/IEC 20000;

11.1.1.4. Utilização de ferramenta de gestão de serviços de TI (ITSM);

11.1.1.5. Desmontagem/montagem de computadores para testes, substituição/reposição de peças ou limpeza rotineira.

11.1.2. Comprovar que a Licitante prestou serviços de suporte técnico em Infraestrutura de Tecnologia da Informação, em ambiente tecnológico de um mesmo tomador de serviços, devendo essas e as informações abaixo constarem em um único atestado de capacidade técnica em período igual ou superior a 24 meses consecutivos, compreendido durante os últimos 5 (cinco) anos anteriores à data de publicação do Edital desta contratação, com no mínimo as características e os quantitativos abaixo:

11.1.2.1. Comprovar o fornecimento de serviços de suporte técnico a no mínimo 03 (três) localidades remotas distintas;

11.1.2.2. Comprovar o fornecimento de serviços de suporte técnico presencial e remoto em ambiente compatível como o da CONTRATANTE com, pelo menos, 400 estações de trabalho entre estações de trabalho Windows, desktops, notebooks ou tablet;

11.1.2.3. Comprovar o fornecimento de suporte a infraestrutura em ambiente computacional com volume de dados armazenados com pelo menos 250 (duzentos e cinquenta) Terabytes de capacidade;

11.1.2.4. Comprovar o fornecimento de suporte a infraestrutura em ambiente computacional com, pelo menos, 55 (cinquenta e cinco) Servidores entre físicos e virtuais em ambiente VMWare e Hyper V;

11.1.2.5. Comprovar o fornecimento de serviços de suporte a infraestrutura em ambiente computacional com, pelo menos, 20 (vinte) Switches sendo no mínimo 02 (dois) Switches Core;

11.1.2.6. Comprovar o fornecimento de serviços de suporte técnico à infraestrutura com identificação de causas-raiz de incidentes e problemas, adequação de funcionamento de softwares para compatibilidade e facilidade na utilização, adoção de procedimentos para identificação de pontos vulneráveis que possam afetar a disponibilidade e performance da rede e dos ambientes computacionais, auxílio na operação de sistemas através de orientações quanto aos procedimentos necessários para ativação e desativação de produtos, analisar métricas de disponibilidade, identificação de tendências, causas e riscos de indisponibilidade e vulnerabilidades no plano de contingência, implementar scripts de automação;

11.1.2.7. Comprovar o fornecimento de serviços de backup com capacidade mínima de 20 Terabytes em storages, tendo realizado no mínimo, atividades de análise diária de logs, elaboração de rotinas de administração e política de backup e restore, instalação de agentes em bancos de dados e restauração de arquivos físicos de bancos de dados;

11.1.2.8. Comprovar o fornecimento de serviços de administração de redes LAN e WAN, tendo realizado no mínimo, atividades de análise de performance de rede com ferramentas de diagnóstico, identificação de pontos de vulnerabilidade de rede, análise de Logs de equipamentos de rede, teste de circuitos de dados, elaboração e manutenção de documentação de rede;

11.1.2.9. Comprovar o fornecimento de serviços de segurança, tendo realizado no mínimo, atividades de controle de segurança de tráfego entre redes, implementação de regras de acesso e bloqueio às redes, implementação de políticas de acesso VPN;

11.1.2.10. Comprovar o fornecimento de serviços de administração de servidores, tendo realizado no mínimo, atividades de administração e gerenciamento de servidores Active Directory, DNS, DHCP, Bancos de dados, atividades de análise de comportamento de servidores de aplicação e bancos de dados, avaliação de desempenho de aplicações, controle de espaço em disco, elaboração e manutenção de rotinas de backup, restore, tuning, rotate de logs, instalação de máquinas virtuais, configuração de sistemas operacionais, análise de desempenho de máquinas virtuais, atualização de patches.

11.1.3. Comprovar experiência na implantação, configuração, planejamento, de solução para gerenciamento, orquestração e provisionamento automático de máquinas virtuais ou containers implementadas e gerenciadas por soluções de código aberto (Open Source) GIT ou similar;

11.1.4. Solução para monitoramento de ativos de redes, links de rede e servidores corporativos suportado pela plataforma Zabbix ou similar, através da instalação e configuração de agentes para plataformas Linux e Windows, incluindo a configuração de alertas de forma integrada com a disponibilização de painéis, mapas ou dashboards de monitoramento para visualização do estado atual do ambiente e problemas;

11.1.5. Ambiente de rede corporativa implementada para suportar, minimamente, 400 (quatrocentas) estações de trabalho, tipo "Desktop", "notebook" e "tablets", sistema operacional Microsoft Windows, versões 7 ou superior, conectadas em rede Microsoft suportada por serviço de diretório composto por 1 (um) domínio, implementado sob a tecnologia Microsoft Active Directory (AD), baseado em servidores de AD Windows Server 2012, ou versão superior, com pelo menos 700 (setecentos) objetos do tipo "usuários" domínio utilizando de correio eletrônico integrado, implementadas em alta disponibilidade, suportando pelo menos 700 (setecentas) caixas postais;

11.1.6. Soluções de segurança da informação para proteção de rede (Firewall) PfSense, ou similar, em cluster (ativo-passivo ou ativo-ativo);

11.1.7. Modelagem, implantação e manutenção de Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (CMDB – Configuration Management Database) dos recursos computacionais, físicos e lógicos, constantes da infraestrutura de TI do Órgão;

11.1.8. Administração e suporte a Sistemas operacionais para servidores corporativos, suportando e executando as plataformas de sistemas operacionais:

Microsoft Windows Server – versão 2012 ou superior;

CentOS ou RedHat Linux – versão 6 ou superior;

11.1.9. Administração e suporte à Banco de dados corporativos, suportando as plataformas abaixo:

MySQL – versão 5.5 ou superior;

PostgreSQL com replicação (HA) – versão 9.4 ou superior;

Microsoft SQL Server – versão 2008 ou superior;

Oracle RAC – versão 10 ou superior.

11.2. Para a comprovação dos itens 11.3 ao 11.9 apenas serão aceitos atestados de capacidade em contratos com execução de serviços de no mínimo 12 meses ininterruptos.

11.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior (IN SLTI nº 05/2017 - Anexo VII-A, Item 10.8).

11.4. Os atestados de capacidade técnico-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente (IN SLTI nº 05/2017 - Anexo VII-A, Item 10.3, b).

11.5. A licitante deverá apresentar declaração de que possui ou instalará escritório em Brasília/DF, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir da vigência do contrato (IN SLTI nº 05/2017 - Anexo VII-A, Item 10.6, a).

11.6. Será aceito o somatório de declarações e/ou atestados concomitantes para a comprovação de volumetria e não concomitantes, desde que contínuos, para comprovação de tempo (conforme Acórdãos de nºs 786/2006-P, 170/2007-P, 1.239/2008-P, 727/2009-P, 1.231/2012-P e 1.865/2012-P).

11.7. O Órgão poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de se comprovar a veracidade do(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) pela LICITANTE, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o serviço apresentado no(s) atestado(s) foi(ram) prestado(s).

11.8. A exigência de capacitação técnica da empresa licitante busca demonstrar que a vencedora tenha capacidade de atender as principais atividades críticas que a área de TIC disponibiliza para seus usuários. A atividade fim do órgão possui ramificação complexa que requer capacitação de interação entre os vários tipos de serviços interligados com as diversas plataformas operacionais adotadas.

11.9. Neste pregão, tendo em vista a indivisibilidade do objeto e a interdependência das demandas realizadas, não haverá cota reservada para as entidades preferenciais, prevista no art. 26 da Lei Distrital nº 4.611/2011.

11.10. Neste Pregão não se permite participação de microempresa/EPP e Consórcio.

11.11. DOS CRITÉRIOS DA HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

a) Para Qualificação Econômico-Financeira neste Pregão serão verificados:

Balanço patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social, exigíveis e apresentados na forma da lei, extraídos do Livro Diário, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, que comprovem a boa situação financeira da empresa, mediante os seguintes critérios:

a.1) LG - Liquidez Geral, LC - Liquidez Corrente e SG - Solvência Geral superiores a 1 (um), sendo os índices obtidos a partir das seguintes fórmulas:

a.1.1) LG - Liquidez Geral

Ativo Circulante + Ativo Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

a.1.2) LC - Liquidez Corrente

Ativo Circulante

Passivo Circulante

a.1.3) SG - Solvência Geral

Ativo Circulante + Ativo Não Circulante

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

a.2) Capital Circulante Líquido – CCL ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) no valor mínimo de 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor global da proposta para a contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social.

b) Patrimônio Líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor global da proposta inicial, devendo a comprovação ser feita através do balanço exigido na alínea “a” deste subitem, admitindo-se a sua atualização até o mês que anteceder a abertura desta licitação, por meio de índices oficiais, quando encerrado há mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta.

c) Declaração, deste edital, que contenha relação de compromissos assumidos, demonstrando que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a administração pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data prevista para apresentação da proposta, não é superior a 100% (cem por cento) do patrimônio líquido, podendo este ser atualizado na forma do subitem b;

c.1) com o objetivo de demonstrar a veracidade das informações prestadas na subcondição anterior, a licitante classificada, provisoriamente, em primeiro lugar, deverá apresentar a Demonstração de Resultado do Exercício (DRE) referente ao último exercício social;

c.2) caso seja detectada divergência no valor total dos contratos firmados na declaração de que trata o subitem c, de 10% (para mais ou para menos) em relação à receita bruta discriminada na Demonstração de Resultado do Exercício (DRE), a licitante deverá apresentar os devidos esclarecimentos juntamente com a documentação referente à QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA – Art. 31 da Lei nº 8.666/1993.

d) A documentação constante no SICAF poderá ser considerada para fins de comprovação da documentação exigida na alínea “a” (balanço patrimonial) e “c.1” (Demonstração de Resultado do Exercício – DRE).

12. VIGÊNCIA DO CONTRATO

12.1. O prazo de vigência do contrato para o lote único será de 24 (Vinte e quatro) meses – a contar da data de sua assinatura, com possibilidade de prorrogação por igual período.

13. DO REAJUSTE DO CONTRATO

13.1. Será admitido o reajuste de preços do objeto do Contrato, adotando-se o IPCA como índice de referência.

13.2. O pedido de reajuste pela CONTRATADA deverá ocorrer no prazo de 30 (trinta) dias antes do término dos anos de vigência deste Contrato, e será formalizado por apostilamento, nos termos do artigo 65, § 82 da Lei nº 8.666/93, salvo se coincidente com termo aditivo para prorrogação de vigência ou outra alteração contratual.

13.3. Caberá à CONTRATADA efetuar os cálculos de cada reajustamento e submetê-lo à análise e aprovação da Fiscalização deste Contrato, sendo que o CONTRATANTE poderá realizar diligências para conferir a variação de custos.

13.4. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

13.4.1. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento do contrato.

14. DOS LOCAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

14.1. Os serviços serão executados em todas as unidades da autarquia, inicialmente, nos endereços abaixo listado:

Sede - SAM Lote A Bl. B Ed. Sede do Órgão, CEP 70.620-000;

Depósito - SGAN Quadra 907 Bloco T, Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70790-070 - Funcionamento 24h (Depósito de Veículos);

EPT / DIREUC - Escola Pública de Trânsito - 706/906 Sul, Asa Sul, Brasília/DF;

NUTRAN-III - AE 01 Sul Its 02/05- Brazlândia/DF, CEP 72.715-610;

GERTRAN-V - Av. Contorno Lote 03 Setor Norte - Gama/DF, CEP 72.430-400 - Funcionamento 24h (Depósito de Veículos);

GERTRAN-IV - Qd. 04 CJ. B Its. 03/04 - Paranoá/DF, CEP 71.570-402;

NUTRAN-II - Av. Independência QD. 121 Lj. 08 - Planaltina/DF, CEP 73.330-005;

NUTRAN-IV - Av. Recanto Qd. 106 Lt. 15 - Recanto das Emas/DF, CEP 72.600-500;

SIA-SETOR DE CARGAS (ANTIGA VADEL) - STRC, Trecho 1, Conjunto B, Lts 01/08, Zona Industrial, SIA-DF, CEP: 71225-512;

GERTRAN-I/SHOPPING POPULAR - Parque Ferroviário de Brasília, CEP 70.631-970

GERTRAN-VI - Quadra 14 AE 29/30 - Sobradinho/DF, CEP 73.040-140

COPOL LESTE - SGA AE 11 COPOL LESTE BR 020 - Sobradinho/DF - CEP 73050-610

GERTRAN-II - Setor de Indústrias Gráficas de Taguatinga AE 02 - Taguatinga Norte, CEP 72.153-521 - Funcionamento 24h (Depósito de Veículos)

Anexo SSP - SGON Q.05 Lote 23 nº795 Bloco C Sala 105, CEP: 70.610-650

SEPN 507 Bl. "D" lote 04 sobreloja - Asa Norte, CEP 70.740-524

14.2. Nos casos de alterações de endereço, a CONTRATADA deverá ser comunicada com 30 (trinta) dias de antecedência para a prestação de suporte no novo endereço.

14.3. A adição de novas unidades deverá ser comunicada com 30 (trinta) dias de antecedência para a prestação de suporte no novo endereço.

15. HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1. Os serviços deverão ser disponibilizados, conforme tabela do Item abaixo:

TABELA DE HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

ATORES DE CONSUMO OPERACIONAL	FUNCIIONAMENTO
1.Serviços de Manutenção da Saúde Operacional	
1.1 Central de Serviços (níveis 1,2 e 3)	07h às 19h, de segunda a sexta.
1.2 Sustentação	07h às 19h, de segunda a sexta.
1.3 Monitoramento	24 x 7
1.4 Manutenção Programada	07h às 19h, de segunda a sexta.
1.5 Manutenção Emergencial	24 x 7
2. Melhoria contínua de serviços	07h às 19h, de segunda a sexta.
Tabela 2 – Tabela de Horário de Execução dos Serviços	

Tabela 2 – Tabela de Horário de Execução dos Serviços

15.2. O horário de funcionamento do DETRAN-DF em vigor, é de 07h às 19h, de segunda a sexta-feira, conforme Instrução Nº 135, de 22/03/2013, podendo sofrer alterações no futuro.

15.3. Serviços de Manutenção da Saúde Operacional:

15.3.1. Tratam-se dos serviços de Central de serviços, sustentação, monitoramento, manutenções programada e emergencial, envolvendo todos os componentes e tecnologias empregados na infraestrutura do DETRAN/DF que podem estar on-premises ou na nuvem, bem como os serviços de TIC

disponibilizados para a entrega de uma solução de sustentação de infraestrutura;

15.3.2. As atividades de sustentação e monitoramento permitem identificar condições de risco para a continuidade dos negócios do DETRAN/DF e interrupções de serviços de forma precoce. O serviço deverá ser executado com uso de ferramentas para medir o comportamento de cada componente e monitorar os alarmes a eles vinculados;

15.3.3. A equipe de sustentação deverá ser composta por profissionais de 2º e 3º níveis, alocados, obrigatoriamente, nas instalações da CONTRATANTE, em horário comercial;

15.3.4. O monitoramento poderá ser nas instalações da CONTRATADA;

15.3.5. Manutenção Programada: atividades planejadas e aprovadas previamente que, avaliados os riscos de disponibilidade e impacto ao ambiente produtivo, serão realizadas preferencialmente dentro do horário comercial, podendo ocorrer fora desse horário nas situações em que a manutenção impactar os negócios do órgão;

15.3.6. Manutenção Emergencial: atividades que requerem intervenção imediata, por requerimento da manutenção do ambiente produtivo ou necessidade premente de atendimento podendo ser requerida a qualquer tempo ou horário, útil ou não útil, diferentemente da manutenção programada que tem dias e horários previamente determinados para sua execução;

15.3.7. Central de Serviços:

15.3.7.1. A Central de Serviços concentra todos os chamados e funciona como ponto único de contato (SPOC -Single Point of Contact) entre os usuários e os serviços prestados pela TIC do DETRAN/DF;

15.3.7.2. As demandas encaminhadas à Central de Serviços deverão ser suportadas por processos adequados, conforme o seu tipo, devendo ser distribuídas para as unidades técnicas com o devido gerenciamento dos serviços demandados;

15.3.7.3. Além da Central de Serviços como ponto único de contato para os serviços a serem contratados, deverão ser implementadas as disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Nível de Serviço;

15.3.7.4. A CONTRATADA deverá dispor de equipes de suporte técnico capacitadas a atender as demandas e atividades previstas pelos processos definidos. As Equipes de Suporte da Central de Serviços deverão ser categorizadas como Equipes de 1º, 2º e 3º níveis;

15.3.7.5. O Nível 1 da Central de Serviços deverá ser alocada nas instalações da CONTRATADA, com Serviço de 0800, URA, Link de Internet e Estrutura física compatível com NR-17; o Nível 2 atuará nas unidades do DETRAN/DF; o atendimento dos níveis 1 e 2 devem ocorrer de 07h às 19h, de segunda a sexta e o nível 3 da Central de Serviços deve funcionar em regime de sobreaviso;

15.3.7.6. A Equipe de Suporte de 1º Nível deverá ser formada por profissionais aptos a realizar atividades de baixa complexidade, executadas remotamente. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento, atuando exclusivamente na Central de Serviços;

15.3.7.7. Equipe de Suporte de 2º Nível - Formada por profissionais aptos a realizar atividades de complexidade baixa até intermediária, executadas remotamente e/ou presencialmente. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento. A equipe de 2º nível da Sustentação deverá realizar suas atividades operacionais em regime de expediente nas instalações da CONTRATANTE;

15.3.7.8. Equipe de Suporte de 3º Nível - Formada por profissionais especialistas aptos a realizar atividades de complexidade baixa até avançada, que deverão ser executadas remotamente e/ou presencialmente. Dentre as atribuições da equipe de 3º nível da Central de Serviços está o suporte aos times de 1º e 2º níveis em regime de sobreaviso, mediante geração de roteiros/scripts e a resolução de problemas; enquanto a equipe de 3º nível da Sustentação realizará suas atividades operacionais em regime de expediente nas instalações da CONTRATANTE.

15.3.8. Cabe ainda à CONTRATADA disponibilizar o(s) veículo(s) para o atendimento externo, inclusive nos regimes de 24 horas, caso não haja possibilidade de atendimento remoto:

15.3.8.1. Caso seja necessário transporte de equipamentos do DETRAN/DF, este dar-se-á através de carro do DETRAN/DF por questões de segurança.

15.4. Serviços de melhoria contínua no ambiente de TIC.

15.4.1. Responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que requer planejamento, implementação e ações de transferência de conhecimento, aumentando a maturidade de TIC.

15.4.2. Tem como objetivo aumentar a eficiência, melhorar a eficácia e otimizar os custos dos serviços e processos de gerenciamento de TIC, tendo como objetivo final o atendimento ao usuário dos serviços da CONTRATANTE, seja ele interno ou público.

15.4.3. Para que esse processo seja verdadeiramente contínuo e crescente é importante considerar o tratamento efetivo da informação, a sua tradução e adequação, em forma e conteúdo, que estreite a linguagem e o foco da entrega do serviço público ao seu cidadão usuário.

15.4.4. Para isso, é importante que sejam aplicados métodos e metodologias ágeis, técnicas de facilitação em reuniões, organização e mapeamento de processos, adotando, portanto, novo conceito, diferenciado, de melhoria contínua no ambiente de TIC.

15.4.5. Espera-se ainda que esse serviço possa funcionar como ponte entre a área de TIC e as áreas finalísticas, agregando valor à instituição por meio do apoio para a melhor tradução das necessidades de negócio de cada área ao escopo da tecnologia.

16. DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. As disposições e especificações contidas neste Termo de Referência serão parte integrante do Contrato, devendo ser observadas e atendidas em sua plenitude. Na ocorrência de duplicidade de entendimento no texto deste Termo de Referência; as partes ajustarão as condições preservando-se o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e os resultados esperados pela execução contratual.

16.2. O Catálogo de Serviços, níveis de serviço; poderão ser atualizados mediante a necessidade de serviço e em comum acordo entre as partes, salvo quando houver alteração do equilíbrio econômico financeiro da contratação.

16.3. Os custos relacionados à elaboração e atualização do Catálogo de Serviços, serão suportados e medidos pelo serviço de melhoria contínua de serviços.

16.4. Os serviços a serem contratados são continuados e caracterizam-se pela realização das atividades essenciais da autarquia de forma rotineira e permanente.

16.5. É permitida a subcontratação de serviços até o limite de 15% (quinze por cento) do valor do contrato.

17. DOS TESTES DE CONFORMIDADE E DO ACEITE

17.1. O faturamento será mensal, mediante apresentação de pré-fatura, em até 03 (três) dias úteis após o encerramento do período de faturamento, já considerados os descontos em função do não atendimento aos resultados esperados e níveis de qualidade definidos.

17.2. As justificativas pelo não atendimento dos resultados esperados e níveis de qualidade definidos deverá ser apresentada no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis.

17.3. A apresentação da pré-fatura será materializada pela elaboração e entrega, por parte da CONTRATADA, do Relatório Mensal de Serviços, composto de informações necessárias e suficientes para aferição do atendimento aos níveis de qualidade e resultados esperados, definidos e explicitados neste Termo de Referência. Compõem também o citado relatório, informações outras com a finalidade de avaliar a gestão dos serviços prestados, análise de tendências, resultados de pesquisas de satisfação e outras informações gerenciais acordadas entre as partes, sempre com o objetivo de promover a melhoria contínua do atendimento aos usuários de TI da CONTRATANTE.

17.4. Os descontos deverão ser aplicados quando os serviços não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados, comprovados pelo Relatório Mensal de Serviços.

17.5. A Equipe de Fiscalização terá 04 (quatro) dias úteis para avaliar a pré-fatura. Caso a mesma esteja em conformidade com o serviço prestado no mês de referência, esta autorizará a emissão da nota de cobrança/nota fiscal. Do contrário, esta devolverá à CONTRATADA para ajuste(s), que deverão ser realizados em até 02 (dois) dias úteis.

17.6. A partir da apresentação da pré-fatura ajustada, a Equipe de Fiscalização terá 03 (três) dias úteis para avaliá-la. Caso a mesma esteja em conformidade com o serviço prestado no mês de referência, esta autorizará a emissão da nota de cobrança/nota fiscal.

17.7. A nota de cobrança/nota fiscal emitida pela CONTRATADA juntamente com as certidões negativas, em até 05 (cinco) dias corridos após aprovação da pré-fatura, deverá ser atestada pela Equipe de Fiscalização do Contrato e encaminhada, em até 10 (dez) dias úteis, para a área administrativa efetuar o pagamento, acompanhada do Relatório Mensal de Serviços e da documentação comprobatória dos descontos por não cumprimento dos níveis de serviço exigidos, todos aprovados e assinados pelo Preposto e pela Equipe de Fiscalização.

18. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

18.1. Papéis e Responsabilidades.

18.1.1. O Solicitante do serviço será responsável por:

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

18.1.1.2. Checar e aprovar os relatórios de serviços encaminhados pela CONTRATADA;

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

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

18.1.2. A Área Administrativa, além das obrigações imputadas legalmente, será responsável por:

18.1.2.1. 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;

18.1.2.2. Proporcionar todas as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o objeto desta contratação;

18.1.2.3. Proporcionar os espaços físicos, instalações, equipamentos e meios materiais necessários ao desempenho das atividades técnicas exigidas neste instrumento;

18.1.2.4. Fiscalizar, com apoio da área técnica, o cumprimento, por parte da CONTRATADA, das exigências legais e de eficiência, eficácia, efetividade e economicidade do contrato.

18.1.3. O Gestor do contrato será responsável por:

18.1.3.1. 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;

18.1.3.2. Encaminhar a documentação comprobatória de descumprimento contratual, sanções ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências;

18.1.3.3. Analisar os recursos emitidos pela CONTRATADA contra a aplicação das sanções;

18.1.3.4. Atestar a nota de cobrança encaminhada pela CONTRATADA e encaminhá-la à área administrativa para providências;

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

18.1.3.6. As aplicações das glosas previstas não substituirão as penalizações administrativas;

18.1.3.7. 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.

18.1.4. Preposto: A CONTRATADA deverá designar um responsável técnico doravante denominado de Preposto, e indicar um substituto que deverá assumir, pessoal e diretamente a gestão administrativa do contrato e representar a CONTRATADA durante a execução do contrato de prestação de serviços.

18.1.5. É vedado a designação do gestor técnico como preposto titular;

18.1.6. O Preposto ou seu substituto deverá estar disponível para a CONTRATANTE, nos dias úteis, em horário de expediente. Ele é o responsável por:

18.1.6.1. Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas na CONTRATADA;

18.1.6.2. Representar formalmente a CONTRATADA durante o prazo de execução do contrato;

18.1.6.3. Acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

18.1.6.4. Informar à CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;

18.1.6.5. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;

18.1.6.6. O Preposto deverá ser indicado no ato da assinatura do contrato. Esse profissional estará responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com o Gestor do Contrato.

18.2. Imediatamente após a assinatura do contrato, o Gestor do Contrato no DETRAN/DF convocará o Preposto da CONTRATADA para a reunião de abertura do contrato, ou reunião inicial, na qual serão tratados os seguintes assuntos:

18.2.1. Assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo do DETRAN/DF e o Termo de Ciência, conforme os modelos Anexos a este edital;

18.2.2. Esclarecimentos sobre a forma de comunicação a ser adotada entre a Autarquia e a CONTRATADA;

18.2.3. Esclarecimentos relacionados ao funcionamento do DETRAN/DF, tais como: horário de trabalho, local disponível para a equipe da CONTRATADA, regimento interno do Órgão, forma de acesso dos colaboradores da CONTRATADA às dependências do Órgão e demais informações pertinentes;

18.2.4. Data de início das atividades do contrato;

18.2.5. Demais assuntos relevantes para o início do contrato pela CONTRATADA;

18.3. A reunião será registrada em ata, documento que deverá ser assinado por todos os presentes e que passará a integrar o contrato.

18.4. Toda a comunicação relacionada aos aspectos administrativos e legais do contrato será formalizada via ofício e encaminhada ao Preposto designado pela CONTRATADA, enquanto a comunicação relacionada aos aspectos técnicos do contrato serão formalizados em registros próprios.

18.5. Deveres e Responsabilidades da Contratante:

18.5.1. Designar comissão de servidores, para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços contratados;

18.5.2. Estabelecer normas e procedimentos de acesso dos empregados da CONTRATADA às suas instalações para a execução de serviços de montagem, instalação e configuração dos equipamentos;

18.5.3. Informar à empresa CONTRATADA de atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços de montagem, instalação e configuração dos equipamentos;

18.5.4. Comunicar formalmente qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto adquirido;

18.5.5. Responsabilizar-se pelos pagamentos do objeto adquirido e pelos serviços prestados pela CONTRATADA, nos prazos e condições estabelecidos no contrato;

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

18.5.7. Rejeitar, no todo ou em parte, o objeto adquirido e os serviços prestados em desacordo com o contrato;

18.5.8. Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às instalações onde serão executados os serviços de montagem, instalação e configuração dos equipamentos, independentemente de permissão prévia, desde que estejam devidamente credenciados, portando crachá de identificação e exclusivamente para execução dos serviços;

18.5.9. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA com relação à execução dos serviços de montagem, instalação e configuração dos equipamentos;

18.5.10. Disponibilizar o local e os meios materiais necessários para execução dos serviços de montagem, instalação e configuração dos equipamentos;

18.5.11. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, a vista da Nota Fiscal/Fatura, devidamente atestada, devendo estar de acordo com o Termo de Recebimento Definitivo previamente emitido e aprovado;

18.5.12. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA desempenhe a entrega do objeto contratado e seus serviços dentro das normas/regras contratuais;

18.5.13. Coordenar e monitorar as ações pertinentes ao desenvolvimento das atividades executadas pelos técnicos da CONTRATADA;

18.5.14. Definir mecanismos de gerenciamento e controle das atividades desenvolvidas pela CONTRATADA, assim como avaliar a execução das atividades em andamento a serem desenvolvidas relativas aos serviços de montagem, instalação e configuração dos equipamentos; e

18.5.15. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, através de servidor e/ou comissão especialmente designada, que anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução contratual.

18.5.16. Informar a CONTRATADA a eventual alteração de endereço para prestação dos serviços de garantia e suporte técnico.

18.6. Deveres e Responsabilidades da Contratada:

18.6.1. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, de acordo com Lei 8.666/93, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor contratado, mantidas as mesmas condições estipuladas no presente Termo de Referência, sem que caiba à CONTRATADA qualquer reclamação;

18.6.2. É facultada a supressão além dos limites acima estabelecidos mediante acordo entre as partes;

18.6.3. Utilizar exclusivamente pessoal habilitado à prestação dos serviços para os quais se obrigou;

18.6.4. Manter os seus empregados e prepostos identificados por crachá;

18.6.5. Comunicar ao Órgão qualquer anormalidade e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

18.6.6. Disponibilizar e manter, a partir da assinatura do contrato, um Preposto responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

18.6.7. Reconhecer os meios escritos de comunicação como cartas, ofícios, relatórios, atas de reunião, formulários e modelos aceitos pelas partes, e as comunicações efetuadas por e-mail corporativo das partes;

18.6.8. Nos casos excepcionais em que a CONTRATADA não consiga executar o(s) Chamado(s) e/ou Ordem(s) de Serviço(s) conforme as condições demandadas, seja por motivos de dependência de outra ação do próprio Órgão ou por motivos de força maior, deverá a CONTRATADA comunicar ao Fiscal do Contrato e/ou Gestor do Contrato por escrito e com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, justificando os fatos e motivos que impedirão o atendimento da demanda. O Fiscal e/ou Gestor deverá analisar o documento e emitir parecer com a aceitação ou não da justificativa ou até mesmo com a proposta de solução do impedimento;

18.6.9. Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos e/ou alterados durante a execução do Contrato;

18.6.10. Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos produtos utilizados pelo Órgão;

18.6.11. Manter, durante a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas e necessárias para que todos os serviços sejam realizados com utilização eficiente dos recursos disponíveis;

18.6.12. Prestar os serviços no local e horário definido pelo Órgão, com profissionais adequadamente capacitados, ou seja, com o conhecimento e experiência compatíveis com os serviços de montagem, instalação e configuração dos equipamentos.

18.6.13. Orientar seus profissionais no sentido de:

18.6.13.1. Preservar a integridade e guardar sigilo das informações de que fazem uso, bem como zelar e proteger os respectivos recursos de processamento de informações;

- 18.6.13.2. Cumprir as normas de segurança, sob pena de incorrer nas sanções disciplinares e legais cabíveis;
- 18.6.13.3. Manter o caráter sigiloso da senha de acesso aos recursos e sistemas do Órgão;
- 18.6.13.4. Não compartilhar, sob qualquer forma, informações confidenciais com outros que não tenham a devida autorização de acesso previamente formalizada pelo Órgão;
- 18.6.13.5. Responder por todo e qualquer acesso aos recursos de informática e dados das unidades do Órgão, bem como pelos efeitos desses acessos efetivados através do seu código de identificação ou outro atributo para esse fim utilizado;
- 18.6.13.6. Respeitar a proibição de não usar, inspecionar, copiar ou armazenar programas de computador ou qualquer outro material, em violação da lei de direitos autorais (copyright);
- 18.6.13.7. Acatar as orientações do Órgão, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;
- 18.6.13.8. Substituir imediatamente o profissional que seja considerado inapto para os serviços, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente ou falta de urbanidade ou que venha a transgredir as normas disciplinares do Órgão;
- 18.6.14. A CONTRATADA deve disponibilizar caso solicitado pela CONTRATANTE todo o material permanente, necessário aos seus empregados, para a realização dos serviços (mesa, cadeira, computadores, notebook);
- 18.6.15. O material de escritório (mesa, cadeira) tem que ser no padrão do órgão e os equipamentos de TI compatível com a estrutura do órgão.
- 18.6.16. Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais, previdenciários e obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria.
- 18.6.17. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os profissionais no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do Órgão.
- 18.6.18. Acatar e obedecer às normas de utilização e segurança das dependências do Órgão.
- 18.6.19. Reportar ao responsável pelo acompanhamento da execução dos serviços, quaisquer anormalidades, erros e irregularidades que impeçam o desenvolvimento dos serviços contratados.
- 18.6.20. Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares do Órgão, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações.
- 18.6.21. Manter os seus profissionais convenientemente trajados e identificados por crachás em local visível, onde esteja claramente indicado estarem a serviço do Órgão.
- 18.6.22. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao Órgão ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo Órgão.
- 18.6.23. Indenizar os prejuízos e reparar os danos causados ao Órgão e a terceiros por seus profissionais na execução do presente Contrato.
- 18.6.24. Comunicar por escrito qualquer anormalidade, prestando ao Órgão os esclarecimentos julgados necessários.
- 18.6.25. Elaborar os relatórios de acompanhamento de execução e finais de conclusão de serviços de montagem, instalação e configuração dos equipamentos.
- 18.6.26. A CONTRATADA deverá submeter-se à Política de Segurança da Informação e Comunicações do Órgão e abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades desempenhadas, sem prévia autorização desta Autarquia. A CONTRATADA assumirá a responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao órgão ou a terceiros advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.
- 18.6.27. As informações levantadas pela CONTRATADA nos processos de Segurança da Informação e Comunicações deverão ser atualizadas na ferramenta de Gerenciamento de Riscos, atualmente em uso pelo Órgão.
- 18.6.28. Não será aceito o consórcio de empresas para prestação dos serviços.

19. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

- 19.1. Durante a vigência do contrato de fornecimento com prestação de garantia de funcionamento, os serviços de suporte técnico serão acompanhados e fiscalizados por servidores de carreira, lotados na DIRTEC/DETRAN-DF, designados com essa finalidade, permitida a contratação de terceiros para assisti-los e subsidiá-los de informações pertinentes a essa atribuição.
- 19.2. O representante do DETRAN/DF anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços mencionados, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.
- 19.3. A Contratada deverá manter preposto para representá-la durante a execução dos serviços ora tratados, desde que aceito pelo DETRAN/DF.
- 19.4. As decisões e providências que ultrapassarem a competência dos representantes deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.
- 19.5. O Gestor do Contrato deverá comunicar à autoridade superior, em tempo hábil e por escrito, as situações que impliquem atraso e descumprimento de cláusulas contratuais, para adoção dos procedimentos necessários à aplicação das sanções contratuais cabíveis, resguardados os princípios do contraditório e da ampla defesa, bem como as situações que exijam alterações contratuais, para autorização e demais providências à celebração do termo aditivo.

20. CRONOGRAMA DE EVENTOS

- 20.1. O prazo máximo para que a CONTRATADA inicie a prestação dos serviços é de 5 (cinco) dias contados da assinatura do contrato, devendo as operações estarem plenamente ajustadas no prazo de 90 (noventa) dias corridos, contados da referida data.
- 20.2. O início das operações é caracterizado pela:
- 20.2.1. Plena utilização da ferramenta via web de gerenciamento das ordens de serviço e;
- 20.2.2. Disponibilização dos técnicos e supervisores, com as qualificações exigidas, para atendimento aos chamados.
- 20.3. O Contrato terá vigência de 24 (Vinte e quatro) meses a contar da data da efetiva prestação dos serviços, podendo ser prorrogado por igual período, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos da Lei.
- 20.4. A CONTRATADA deverá observar para o início da prestação dos serviços o Cronograma de Inserção abaixo, onde serão repassadas informações, conhecimentos e disponibilização da infraestrutura necessária ao início da execução dos serviços:
-

ORDEM	AÇÃO	RESPONSÁVEL
1º	Assinatura do contrato O contrato deverá ser assinado e posteriormente publicado em meios oficiais.	DETRAN-DF/ CONTRATADA
2º	Reunião Inicial Será realizada no primeiro dia útil após a assinatura e publicação do contrato, com a presença dos servidores do DETRAN/DF envolvidos na contratação, do representante legal e do preposto da empresa CONTRATADA; A CONTRATADA deverá entregar, devidamente assinado, o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo – ANEXO XI e o Termo de Ciência – ANEXO XII; Será feito o alinhamento das expectativas contratuais, esclarecidas as questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do Contrato; Os ajustes serão formalizados em Ata, com assinatura dos participantes.	DETRAN-DF/ CONTRATADA
3º	Início do período de Transição da prestação de serviços O início da prestação dos serviços se dará em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura e publicação do contrato, incluindo a entrega formal das Ordens de Serviço ao preposto da CONTRATADA. A CONTRATADA efetuará a entrega dos documentos de comprovação das certificações, habilidades, experiência visando o atendimento dos requisitos de qualificação dos empregados a serem alocados na prestação do serviço.	DETRAN-DF/ CONTRATADA
4º	Início oficial da prestação de serviços O início da prestação dos serviços se dará em 90 (noventa) dias após a assinatura e publicação do contrato, incluindo a entrega formal das Ordens de Serviço ao preposto da CONTRATADA.	DETRAN-DF/ CONTRATADA

Tabela 3 – Descrição dos Eventos, Prazos e Responsáveis

21. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

21.1. Todas as informações obtidas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados, conforme previsto no Decreto no 4.553, de 27 de dezembro de 2002.

21.2. Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do órgão, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas pela CONTRATADA sem expressa autorização da CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e do Termo de Ciência, a ser firmado entre a CONTRATADA e seus empregados, disponibilizada cópia à CONTRATANTE.

21.3. Os profissionais da CONTRATADA que atuarão nos serviços previstos receberão acesso privativo e individualizado sobre as tarefas que lhe são confiadas, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, na esfera cível e criminal, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito.

21.4. Será considerada ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como de documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços.

21.5. A CONTRATADA obriga-se a dar ciência imediata, por escrito, à CONTRATANTE, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços.

21.6. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional dos órgãos não poderá ser utilizada para fins particulares, quaisquer ações que tramitem em sua rede corporativa serão auditadas.

21.7. A CONTRATADA deverá entregar ao DETRAN/DF toda e qualquer documentação produzida decorrente da prestação de serviços, objeto desta licitação, bem como, cederá ao Órgão, em caráter definitivo e irrevogável, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos resultados produzidos durante a vigência do contrato e eventuais aditivos, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia.

21.8. O Órgão terá ampla liberdade de atualizar as versões dos sistemas operacionais e demais softwares de apoio utilizados para a prestação dos serviços, todos de sua propriedade ou de seu direito de uso, segundo sua necessidade e conveniência administrativa, cabendo, nestes casos, à CONTRATADA manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se à respectiva mudança.

21.9. Tal prerrogativa deve-se ao fato da necessidade em manter atualizado e operacional o ambiente tecnológico do Órgão, dispondo de ferramentas e produtos modernos e atualizados que correspondam às exigências cada vez maiores de inovação.

21.10. Em caso de alteração em quaisquer tecnologias utilizados pelo Órgão, deverá notificar a CONTRATADA com antecedência de 20 (vinte) dias, para que esta providencie a adequação e mantenha os mesmos níveis de serviço.

21.11. A CONTRATADA poderá utilizar ferramentas diferentes das padronizadas pelo Órgão, desde que formalmente aprovadas, com o intuito de garantir melhor desempenho na prestação dos serviços. Neste caso, as ferramentas propostas devem ser compatíveis com as utilizadas e devem permitir a exportação dos dados para as ferramentas do Órgão. Todos os comprovantes de licenciamento devem ser cedidos a esta Autarquia durante o período de utilização das ferramentas.

21.12. As estações de trabalho utilizadas para realização dos serviços pretendidos neste Termo de Referência deverão possuir o mesmo nível de segurança e acesso do ambiente tecnológico mantido pelo Órgão. A CONTRATANTE deverá possuir total acesso às estações de trabalho mantidas pela CONTRATADA no ambiente da autarquia, podendo instalar softwares de antivírus, monitoramento e prevenção de perda de dados (DLP), entre outros que visam assegurar a segurança perimetral do DETRAN/DF.

22. SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES E DO SIGILO

22.1. A CONTRATADA para prestação dos serviços deverá observar os seguintes requisitos quanto à Segurança da Informação e Comunicações:

22.1.1. Executar os serviços em conformidade com a legislação aplicável, em especial, ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005. A CONTRATADA não necessita possuir o certificado ISO/IEC 27002:2005. No entanto, os serviços executados pela equipe da CONTRATADA deverão seguir as boas práticas elencadas pela norma citada;

22.1.2. Tomar todas as providências necessárias para que seus funcionários, prepostos e/ou contratados observem os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pelo DETRAN/DF, inclusive, a Política de Segurança da Informação e Comunicações, Norma de Segurança e o Termo de Confidencialidade, quando estiverem executando serviços nas instalações do DETRAN/DF;

22.1.3. Prestar os esclarecimentos necessários ao DETRAN/DF, bem como informações concernentes à natureza e andamento dos serviços executados, ou em execução;

22.1.4. Garantir a integridade e disponibilidade dos documentos e informações que, em função do Contrato, estiverem sob a sua guarda, sob pena de responder por eventuais perdas e/ou danos causados ao Órgão e a terceiros;

22.1.5. Tratar todas as informações a que tenha acesso, em caráter de estrita confidencialidade, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, bem como utilizá-las para fins diferentes dos previstos na presente contratação;

22.1.6. Toda informação confidencial disponível em razão desta contratação, seja ela armazenada em meios físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida nas seguintes hipóteses:

22.1.6.1. Término ou rompimento do Contrato;

22.1.6.2. Solicitação do DETRAN/DF;

22.1.7. Utilizar programas de proteção e segurança de informações, a fim de evitar qualquer acesso não autorizado aos seus sistemas ou softwares, seja em relação aos que eventualmente estejam sob sua responsabilidade direta ou que foram disponibilizados para o Órgão, ainda que por meio de link;

22.1.8. Seguir os parâmetros mínimos de Segurança de Informações estabelecidos pelo Órgão;

22.1.9. Quando solicitado por escrito pelo Órgão, realizar, prioritária e concomitantemente, as alterações para sanar possíveis problemas de segurança ou de vulnerabilidade nos referidos sistemas ou softwares utilizados para execução do serviço contratado;

22.1.10. Assegurar que os dispositivos fornecidos pela CONTRATADA para armazenamento de informações (exemplo: mídias magnéticas, eletrônicas, óticas) ou, ainda, os ambientes tecnológicos, canais de comunicação entre as partes (exemplo: sites, links, hiperlinks, etc.), estejam livres de programas de computadores ou outros recursos tecnológicos que possam causar perda de integridade, confidencialidade ou disponibilidade de dados ou informações do Órgão (exemplo: vírus, cavalos de Tróia, etc.);

22.1.11. Manter o DETRAN/DF oficialmente informado sobre quaisquer necessidades de atualização ou mudança na configuração dos serviços prestados a fim de manter a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. Manter apenas estações de trabalho para a adequada operação dos serviços. Não serão aceitos notebooks ou tablets;

22.2. Deverá a empresa CONTRATADA se abster de fornecer qualquer informação da CONTRATANTE que possa beneficiar outrem ou prejudicar a imagem institucional do DETRAN/DF. Não será permitida a vinculação da instituição (isto inclui logomarcas, referências etc.) para fins de publicidade e propaganda sem anuência do Órgão.

22.3. Deverá ainda a empresa CONTRATADA pactuar com a CONTRATANTE, o compromisso de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no órgão, se responsabilizando por todos os seus empregados diretamente envolvidos na contratação.

22.4. Não será permitido o uso dos recursos da contratante para fins próprios, particulares ou ilícitos. Inclui-se uso de serviço de telefonia, internet ou qualquer outro que venha a incidir gastos ou possibilitar vulnerabilidades, violência, incidentes de segurança física, incidentes de segurança da informação ou crimes, sob pena de responsabilidade Civil e Criminal da empresa CONTRATADA e da pessoa que deu causa.

22.5. Todo e qualquer incidente de segurança ou comportamento atípico que possa a vir a indicar sinais de violação de direitos deve ser comunicado imediatamente à CONTRATANTE.

22.6. A CONTRATADA deverá ter conhecimento e respeitar a Política de Segurança da Informação do Órgão.

23. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

23.1. O descumprimento de qualquer exigência deste Termo de Referência implicará na aplicação das sanções descritas no Decreto Distrital nº 26.851, de 30 de maio de 2006. Este Decreto regulamenta a aplicação de sanções administrativas previstas nas Leis Federais nºs 8.666, de 21 de junho de 1993 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos), e 10.520, de 17 de julho de 2002 (Lei do Pregão).

23.2. A Contratada que não cumprir integralmente as obrigações contratuais assumidas, garantida a prévia defesa, estará sujeitas às seguintes sanções:

23.2.1. Advertência;

23.2.1.1. Multa;

23.2.1.2. Suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com a Administração do Distrito Federal.

23.3. Para os casos de multa, serão aplicados os percentuais descritos a seguir:

23.3.1. 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9%, que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso;

23.3.2. 0,66% (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias;

23.4. As licitantes estarão sujeitas ainda a todas as demais sanções existentes no Decreto Distrital nº 26.851, de 30 de maio de 2006.

24. PAGAMENTO DE DESPESA

24.1. O pagamento será efetuado mensalmente à CONTRATADA, por intermédio de Ordem Bancária, emitida no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura e certidões negativas, compreendida nesse período a fase de ateste da mesma, de acordo com as condições constantes na proposta da CONTRATADA e aceitas pela CONTRATANTE.

24.2. No caso de constatação de erros ou irregularidades no documento fiscal, o prazo de pagamento será suspenso e somente voltará a fluir após a apresentação de nova fatura correta. Para efeito da contagem do prazo de pagamento, a fatura será considerada aprovada se não for impugnada, por escrito, até o 5º (quinto) dia útil da sua apresentação.

24.3. No caso de eventual atraso de pagamento e, mediante pedido da CONTRATADA, o valor devido será atualizado financeiramente, desde a data a que o mesmo se referia até a data do efetivo pagamento, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$AF = [(1 + IPCA/100)N/30 - 1] \times VP$, onde:

AF = atualização financeira;

IPCA = percentual atribuído ao Índice de Preços ao Consumidor Amplo, com vigência a partir da data do adimplemento da etapa;

N = número de dias entre a data do adimplemento da etapa e a do efetivo pagamento;

VP = valor da etapa a ser paga, igual ao principal mais o reajuste.

24.4. O valor mensal a ser pago será calculado com base na fórmula abaixo:

Valor Pagamento Mensal = Total de USI's * Valor da USI * (1-Percentual de Glosa), onde:

Valor Pagamento Mensal = Valor a ser calculado;

Total de US's = Somatório de US's das OS's concluídas, conforme Catálogo de Serviços aprovado.

Valor da US = Valor unitário da US estabelecido em contrato;

Percentual Glosa = Percentual a ser usado para Glosa, conforme estabelecido no nesse Termo de Referência.

24.5. Os três primeiros meses de execução de serviços, considerados de estabilidade na execução dos serviços e de construção de padrões, métricas e indicadores para a implantação do Catálogo de Serviços, serão remunerados por um valor mensal fixo, equivalente a 1/24 (um vinte e quatro avos) do valor anual do contrato, após o qual será glosado o eventual descumprimento de Acordo de Nível de Serviços.

24.6. Dos pagamentos devidos à Contratada, o DETRAN-DF descontará:

24.6.1. A importância das multas porventura aplicadas em função da execução dos serviços;

24.6.2. Os valores correspondentes aos eventuais danos causados por prepostos ou técnicos da Contratada a bens ou serviços do DETRAN-DF;

24.6.3. Quaisquer outros débitos da Contratada para com o DETRAN-DF, independentemente de origem ou natureza.

25. DO CRONOGRAMA DE PRÉ-FATURAMENTO, FATURAMENTO, ACEITE E PAGAMENTO MENSAL

Evento	Descrição do evento	Prazo Máximo	Responsável
1	Emissão da Pré-fatura	03 (três) dias úteis após encerramento do mês	CONTRATADA
2	Testes de Conformidade e Autorização de emissão da Nota Fiscal/Fatura	Evento 1 + 4 (quatro) dias úteis	CONTRATANTE
3	Emissão Pré-fatura Ajustada, no caso de recusa da CONTRATANTE	Evento 2 + 02 (dois) dias úteis	CONTRATADA
4	Análise Pré-fatura Ajustada e Autorização de emissão da Nota Fiscal/Fatura	Evento 3 + 03 (três) dias úteis	CONTRATANTE
5	Emissão da Nota Fiscal/Fatura	Evento 2 ou Evento 4 + 05 (cinco) dias corridos	CONTRATADA
6	Emissão da Ordem Bancária	Evento 5 + 10 (dez) dias úteis	CONTRATANTE

25.1. Os prazos acima poderão ser antecipados a critério do Responsável.

26. VALOR ESTIMADO

26.1. O valor global estimado para a contratação da solução é de R\$ 22.038.009,60 (vinte e dois milhões, trinta e oito mil nove reais e sessenta centavos) bianuais, e o valor de dispêndio mensal estimado é de R\$ 918.250,40 (novecentos e dezoito mil duzentos e cinquenta reais e quarenta centavos), conforme os cálculos de estimativa de preços especificados nos tópicos abaixo.

Preço total estimado - Mensal	Preço total estimado - 24 meses
R\$ 918.250,40	R\$ 22.038.009,60

26.2. A Tabela abaixo apresenta a relação dos preços encontrados para formar a estimativa de preço desta contratação.

Item	Qtde. 24 Meses	Valores Unitários		
		Proposta 1	Proposta 2	Proposta 3
I	757.680	R\$ 23,12	R\$ 26,62	R\$ 27,99
II	92.880	R\$ 23,12	R\$ 26,62	R\$ 27,99

Tabela– Relação das propostas recebidas

26.3. A média das propostas para estimativa de preços foi elaborada com as propostas de 1 a 7. A tabela abaixo demonstra os cálculos com o valor final da média e mediana das propostas.

Item	Valor Unitário			Média Valor Unitário	Mediana Valor Unitário
	Proposta 1	Proposta 2	Proposta 3		
I	R\$ 23,12	R\$ 26,62	R\$ 27,99	R\$ 25,91	R\$ 26,62
II	R\$ 23,12	R\$ 26,62	R\$ 27,99	R\$ 25,91	R\$ 26,62

Tabela– Média e Mediana das propostas

26.4. Utilizou-se a média e mediana das propostas recebidas sem aplicação de deflatores, considerando que as propostas, em sua maioria, foram obtidas de preços públicos de licitações realizadas por outros entes estatais.

26.5. Tendo em vista que todas as propostas são provenientes de preço público, não se aplicou deflator.

26.6. As propostas de preços estão identificadas no processo SEI 00055-00110472/2018-90, inclusive, sendo atualizadas com pesquisa recente.

26.7. Para a estimativa de preço final adotou-se a mediana, por demonstrar ser o melhor preço para a Administração Pública.

27. PROPOSTA DE PREÇO

27.1. Nos preços propostos, deverão estar englobados todos os custos, quais sejam: tributos, fretes, transportes, seguros e demais despesas que incidam, direta ou indiretamente, neles para fornecimento do objeto deste Termo de Referência.

27.2. Os preços deverão ser apresentados em planilha discriminativa conforme Anexo XVI, que deverá conter:

- 27.2.1. Detalhamento do Objeto, inclusive a marca (quando for o caso);
- 27.2.2. As respectivas quantidades;
- 27.2.3. Valores unitários e totais por unidade, em moeda nacional, em algarismo e por extenso;
- 27.2.4. Prazo para entrega dos materiais (quando for o caso).

28. ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

28.1. Homologada a licitação, será formalizada a Ata de Registro de Preços, documento vinculativo obrigacional, com características de compromisso para a futura contratação, com o fornecedor primeiro vencedor e, se for o caso, com os demais classificados que aceitarem prestar os serviços pelo preço do primeiro, obedecida a ordem de classificação e os quantitativos propostos.

28.2. A Ata de Registro de Preços terá validade de 12 (doze) meses, a partir de sua assinatura, em atendimento ao Artigo 12 do Decreto nº 39103/2018.

28.3. Durante a vigência da Ata, os preços registrados serão fixos e irrevogáveis, exceto nas hipóteses decorrentes e devidamente comprovadas das situações previstas na alínea "d" do inciso II do artigo 65 da Lei nº 8.666/1993 ou de redução dos preços praticados no mercado.

28.4. Mesmo comprovada a ocorrência de situação prevista na alínea "d" do inciso II do artigo 65 da Lei nº 8.666/199, o Detran DF, se julgar conveniente, poderá optar por cancelar a Ata e iniciar outro processo licitatório.

28.5. Comprovada a redução dos preços praticados no mercado nas mesmas condições do registro e definido o novo preço máximo a ser pago pelo Detran DF, o proponente registrado será por ele convocado para a devida alteração do valor registrado em Ata.

28.6. Durante o prazo de validade da Ata de Registro de Preços, o Detran DF não será obrigado a firmar as contratações que deles poderão advir, facultando-se a realização de licitação específica para aquisição pretendida, sendo assegurada preferência de fornecimento em igualdade de condições ao beneficiário do registro.

28.7. O Detran convocará formalmente os fornecedores, com antecedência mínima de **07 (sete) dias úteis**, informando o local, data e hora para a assinatura da Ata de Registro de Preços nas condições previstas neste Termo de Referência.

28.8. O prazo previsto no item acima poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando, durante o transcurso, for solicitado pelo fornecedor convocado, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo Detran DF.

28.9. No caso do fornecedor vencedor, após convocado, não comparecer ou se recusar a assinar a Ata de Registro de Preços, sem prejuízo das cominações a ele previstas neste Projeto Básico, o Detran/DF registrará os demais licitantes, na ordem de classificação, mantido o preço do primeiro classificado na licitação.

28.10. Poderão ser realizadas adesões por órgãos não participantes do certame.

28.11. O Detran/DF será o órgão responsável pelos atos de controle e administração da Ata de Registro de Preços decorrentes desta licitação e indicará, sempre que solicitado pelos órgãos interessados, o prestador de serviços para a qual será formulada consulta, visando a adesão.

28.12. A justificativa para adoção do registro de preço consignado em ata é pela natureza do objeto, e novo formato de metrificação dos serviços, não ser possível definir previamente e completamente o quantitativo a ser demandado pela Administração durante o período de vigência da ata. Neste caso, devido à complexidade e especificidade dos serviços elencados neste Projeto Básico, não é possível definir completamente e exaustivamente a quantidade de USI que necessitam ser contratadas para atender as demandas futuras do órgão.

28.13. O Registro de Preços será formalizado por intermédio da Ata de Registro de Preços e nas condições previstas no Edital.

28.14. A realização, portanto, do Registro de Preços é oportuna para a contratação dos bens uma vez que o certame operacionalizado em vias de Adesão ao Sistema de Registro de Preços corrobora com as expectativas de implantação de um projeto com estimativa necessária para atender as demandas do Detran/DF.

29. CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇO

29.1. O fornecedor terá seu registro cancelado quando:

- 29.1.1. Descumprir as condições da Ata de Registro de Preço;
- 29.1.2. Não retirar a respectiva nota de empenho no prazo estabelecido pela Contratante, sem justificativa aceitável;
- 29.1.3. Não aceitar reduzir o seu preço registrado na hipótese de este se tornar superior àqueles praticados no mercado;
- 29.1.4. Tiver presentes razões de interesse público;
- 29.1.5. Sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do artigo 87 da Lei nº 8.666/1993, ou no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002.

29.2. O fornecedor poderá solicitar o cancelamento do seu registro de preço na ocorrência de fato superveniente que venha comprometer a perfeita execução contratual, decorrente de caso fortuito ou de força maior devidamente comprovado.

30. GERENCIAMENTO DA ATA

Os responsáveis abaixo deverão gerenciar a Ata:

Gestor titular: LUIZ OTÁVIO COLLYER PONTES

e Gestor substituto: AGNALDO CURADO FILHO

Recursos tecnológicos

Seguem abaixo as características técnicas específicas que devem ser obrigatoriamente contempladas pela Solução de Monitoração a ser fornecida pela CONTRATADA:

Ser um software do tipo software livre e distribuído sob a licença GPL v2;

Ter disponível na Internet documentação das últimas versões suportadas do produto;

Ter disponível cursos oficiais do produto com opção de certificação ambos em território nacional; ser capaz de monitorar IC's como: ativos de rede, servidores, aplicações, estações de trabalho e storages;

Suportar SNMP v1, v2, v3;

Suportar a utilização de agentes de monitoramento;

Ser uma solução escalável e distribuída;

Ter Interface web para administração e operação da solução;

Permitir personalização da interface de administração e operação da solução;

Coletar inventário de hardware automaticamente;

Possibilitar que a solução seja auditada;

Coletar dados e disponibilizá-los através de gráficos informações para checagem de disponibilidade e desempenho;

Coletar e disponibilizar dados entre intervalos personalizados;

Garantir visualização das informações de data e hora dos últimos eventos coletados pela solução;

Utilizar painel de visualização (dashboard) panorâmica do ambiente, possibilitando inclusive a utilização de gráficos;

Armazenar dados históricos para futuras visualizações ou comparações;

Ter um processo configurável de limpeza dos dados históricos;

Garantir a geração de gráficos sob demanda;

Garantir a criação personalizada de gráficos;

Exibir gráficos de desempenho e disponibilidade de forma personalizada para qualquer IC monitorado;

Exibir gráficos por agrupamento de tipo de IC;

Emitir relatórios sob demanda a partir de dados históricos;

Emitir relatório de disponibilidade de cada Item;

Coletar dados dos sistemas operacionais baseados nas plataformas Windows, Linux e Unix também através de agentes;

Ser capaz de monitorar soluções de virtualização baseadas em VMware;

Realizar descoberta de novos ativos/hosts para monitoração e adicioná-los automaticamente a grupos;

Enviar alertas via e-mail, SMS e Jabber;

Permitir a customização de notificações em escala de horário, usuários e meios de notificações;

Realizar ações através de comandos remotos para resolver problemas, diagnosticar, coletar informações e etc.;

Permitir a instalação em servidores baseados em plataforma Linux;

Ser compatível com bancos de dados baseados na plataforma MySQL, PostgreSQL e Oracle;

Realizar monitoramento de acesso a sites web;

Simular o acesso a sites web e averiguar a experiência do usuário, como tempo de resposta, velocidade e funcionalidade;

Disponibilizar pacotes oficiais de configurações de itens a serem monitorados;

Ter a capacidade de personalização de pacotes de IC;

Ter a capacidade de instalar e configurar novos pacotes de IC;

Ser capaz de monitorar arquivos de log;

Ser capaz de monitorar o Visualizador de Eventos do Windows;

Integrar-se aos contadores de desempenho do Windows;

Permitir a criação de novos IC's para serem monitorados;

Permitir a criação de alarmes baseados em comparações com valores históricos e médias;

Permitir a customização de horário de monitoramento;

Apresentar a disponibilidade de um serviço na visão de negócio e seu nível de serviço acordado (SLA);

Permitir a configuração de manutenção programada dos hosts;

Permitir a construção de triggers (gatilhos) utilizando expressões regulares;

Permitir o monitoramento de IC a partir da especificação de determinados componentes que fazem parte de um pacote de monitoração padrão ou personalizado;

Disponibilizar mapas que sejam dinamicamente atualizados, conforme a mudança de estado de um IC;

Permitir a criação de visões personalizadas dos IC's monitorados;

Permitir a configuração de tempo de visualização de cada visão, alternando-se entre si, para uma melhor visualização de todo o ambiente;

Permitir o cadastro de usuários para realizar atividades de operação da solução;

Permitir a personalização de interface de operação para cada usuário;

Permitir a utilização de grupos para reunir usuários e conceder de permissões a estes;

Autenticar usuários via banco de dados próprio ou através da integração com Active Directory.

Seguem abaixo as características complementares que devem ser obrigatoriamente contempladas na Solução de Gerenciamento de Serviços (ITSM) a ser fornecida pela CONTRATADA, enquanto não disponibilizado pela CONTRATANTE:

Permitir que o catálogo de serviço possa ser implementado na Solução de Gestão (ITSM);

Possibilitar a gestão de contratos para registrar as regras da prestação de serviços e permitir que os colaboradores tenham conhecimento sobre seus compromissos e responsabilidades, registradas em acordos entre as partes;

Permitir o registro de todos os tipos de chamados, tais como incidente, requisição de serviço, mudança e problemas com riqueza de detalhes;

Enviar automaticamente, na abertura e encerramento do chamado, e-mail ao usuário com os detalhes de sua solicitação e a sua situação de atendimento;

Permitir a classificação por áreas de atendimento dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, Mudança e Problemas);

Permitir calcular prioridade por meio dos indicadores de Impacto e de urgência para os registros dos chamados (Incidente), conforme critérios estabelecidos no Catálogo de Serviços do CONTRATANTE;

Permitir o encaminhamento/escalonamento automático e manual dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas) de acordo com o Catálogo de Serviços do CONTRATANTE;

Permitir o encerramento dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas), de forma a refletir o encerramento técnico.

Possuir base de conhecimento Integrada, acessível através da Web aos técnicos e usuários ou Integração com base de conhecimento externa, também fornecida pela CONTRATADA;

Permitir a criação de uma base de dados de erros conhecidos (BDEC);

Permitir e manter os relacionamentos entre os incidentes, erros conhecidos, e os registros de problemas;

Permitir a definição de níveis de prioridades diferentes para usuários e grupos de usuários;

Permitir o registro e o controle dos acordos de nível de serviço estabelecidos entre o CONTRATANTE e CONTRATADA;

Prover ao gerenciamento de incidentes os indicadores de nível de criticidade e de Impacto de falhas de IC's para a classificação de registro de incidentes;

Permitir controlar e gerenciar incidentes abrangendo funcionalidades típicas da área de manutenção tais como: abertura de tickets, requisições de serviços, alocação de recursos, registro de equipamentos e softwares, inspeção de procedimentos de atendimento de campo e encerramento de incidentes;

Permitir a análise de dados de incidentes, para identificar tendências;

Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de um incidente;

Permitir a consulta prévia à base de dados de erros conhecidos (BDEC), na tentativa da solução do incidente;

Permitir o armazenamento do histórico de incidentes para fins de auditoria;

Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de Incidentes;

Permitir atribuir a um usuário ou grupo de usuários específico, o acesso à abertura, modificação e fechamento de registros de Incidentes;

Permitir que chamados de problemas, com sua causa raiz Identificada, sejam registradas em uma base de dados de erros conhecidos (BDEC);

Permitir, a partir do registro de um problema, a criação de requisição de mudança (ROM);

Permitir a associação dos registros de incidentes ao registro de problema causador da falha;

Permitir o registro de problema, quando encerrado, encerrar automaticamente os incidentes associados;

Apresentar o histórico de todos os problemas e soluções encontrados para cada chamado aberto;

Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de problemas;

Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de uma requisição de serviço;

Fornecer uma Interface WEB para solicitação, pelo usuário, de requisições de serviço;

Permitir o armazenamento do histórico de requisições de serviço para fins de auditoria;

Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de requisições de serviço;

Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de uma requisição de mudança;

Permitir a criação de registros de mudanças;

Prover a habilidade para controlar acessos de leitura, escrita e modificação para a equipe de gerenciamento de mudanças, os construtores da mudança, equipe de testadores, entre outros;

Suportar o roteamento de ROM para as entidades autorizadas apropriadas, para Implementações futuras;

Permitir o registro de informações de avaliação do impacto dentro do registro de mudança no auxílio de sua implementação;

Permitir o acesso seguro e controlado à base de dados do gerenciamento da configuração (BDGC) para pesquisa, modificação e extração de informações relacionadas a chamados;

Permitir a verificação das informações cadastradas dos IC's com sua situação atual na Infraestrutura física por meio automatizado ou manual;

Permitir o armazenamento do histórico de mudanças dos Itens de Configuração (IC's) para fins de auditoria;

Prover a integração das informações do CMDB com registro de chamados;

Utilizar as informações do gerenciamento da configuração para automatizar a atualização das informações de histórico do ambiente;

Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de Itens de configuração;

Permitir a produção de relatórios gerenciais dinâmicos, com a opção de drilldown nos dados apresentados, visando garantir a plena execução contratual com foco na eficiência e no cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço -ANS, e ainda, garantindo a aferição de previsões, identificação de processos e atividades fora de controle, tendências e surtos de demandas para as atividades dos processos ITIL detalhadas neste Termo.

Os requisitos de infraestrutura da Central de Serviços são obrigatórios, assim a Contratada se compromete a disponibilizar, até o fim da execução do Plano de Inserção, esses requisitos dentro de prazo acordado para início da prestação dos serviços contratados;

As estações de trabalho instaladas na Central de Serviços deverão estar interligadas em rede local, com acesso a todos os recursos lógicos e físicos necessários ao atendimento;

Para plena execução dos serviços, deverá ser estabelecida conexão de dados entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE para fins de acesso ao sistema de abertura e gestão de chamados e acesso remoto às estações de trabalho e servidores corporativos para os casos em que se fizer necessário, sob o ônus da CONTRATADA, utilizando recursos robustos de segurança para a Interligação da Central de Serviços à rede corporativa do CONTRATANTE;

Deverá ser disponibilizado número telefônico, com suas devidas configurações técnicas, para realização dos serviços da Central de Serviços sob ônus e de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

A estrutura da CONTRATADA deverá possuir sistema de telefonia que suporte tecnologia CTI (Computer Telephony Integration), softwares básicos com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço.

Software de telefone virtual que permita o atendimento de ligações diretamente da estação de trabalho do atendente. Custos relacionados ao licenciamento, customização e manutenção do referido software será de responsabilidade da CONTRATADA;

Os aparelhos telefônicos que porventura sejam utilizados devem ser conectados à central de telefonia privativa, provida pela CONTRATADA, que possua pelo menos as funcionalidades de Implementação de fila de espera, visualização dos números de telefones que chamam para a Central de Serviços, contabilização de quantidade de chamadas existentes na fila, tempo de espera por ligação e quantidade de desistências de chamadas.

Permitir o tratamento das gravações Institucionais e dos diálogos entre os atendentes e clientes, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las ao CONTRATANTE, bem como, criar gravações institucionais por meio de qualquer telefone com acesso à Rede Telefônica Pública Comutação - RTPC, com sinalização de pulso ou tom;

Deverá permitir a supervisão dos serviços de atendimento online;

Permitir armazenamento das gravações em formato de mídia eletrônica (WAV) ou compatíveis, por até 12 (doze) meses;

Recuperação de áudios gravados permitindo pesquisa por atendente/operador, data/horário, número de origem da ligação e etc;

Permitir acompanhar em tempo real os detalhes operacionais sobre o trânsito das ligações receptivas e ativas por grupo de atendentes/operadores;

Permitir a interação com o cliente mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de Informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar o atendimento de forma automática;

Possuir facilidade "cut-thru", para permitir a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico ou DTMF;

Possibilitar a intervenção do supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;

Possuir painel de informações que permita às áreas de supervisão e gestão enviarem Informações a toda equipe ou a operadores específicos;

Permitir a transferência da preferência de atendimento dos atendentes para a Unidade de Resposta Audível - URA, por meio de dispositivo eletrônico programado para os coordenadores/gerentes;

Permitir a transferência para atendimento presencial, quando a URA estiver sendo usada;

Permitir a funcionalidade de DAC (Distribuição Automática de Chamadas), provendo o atendimento automático de chamadas, ordenação da fila de chamadas de acordo com o número que originou a ligação, permitindo que uma ligação seja escutada por um coordenador em tempo real, ou auxiliar o atendimento e o atendimento de chamados apenas de telefones pré-cadastrados.

ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

DOS PROCEDIMENTOS

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

Mensalmente a CONTRATADA, na pessoa do seu preposto, apresentará a medição dos serviços no período apurado, conforme o processo de emissão e recebimento dos serviços constantes no Anexo V - Modelo de Gestão, Fiscalização e Pagamento dos Serviços;

Os SLA's serão aplicados aos grupos de itens de configuração de acordo com a sua afinidade com os serviços de Central de Serviços ou Manutenção da Saúde Operacional conforme o detalhamento da tabela abaixo:

Grupo	Nome	Item	Descrição	Afinidade
01	Itens organizacionais	001	Usuários (quantitativo total)	Central de Serviços
		002	Caixas postais de correio eletrônico	Central de Serviços
		003	Domínios (LDAP)	Manutenção da Saúde Operacional
		004	Grupos de usuários	Central de Serviços
		005	Redes locais geograficamente distintas	Manutenção da Saúde Operacional
02	Itens de Hardware	001	Servidores físicos	Manutenção da Saúde Operacional
		002	Servidores virtuais	Manutenção da Saúde Operacional
		003	Estações de trabalho Intel compatíveis (desktops e notebooks)	Central de Serviços
		004	Estações de Trabalho de outros tipos (Tabletes, Smartphones, etc)	Central de Serviços
		005	Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	Central de Serviços
		006	Storages corporativos (EMC2, NetApp, HP, IBM, etc.)	Manutenção da Saúde Operacional
		007	Unidades de leitura/gravação de fitas de backup	Manutenção da Saúde Operacional
		008	Switches com velocidade superior a 10 Gbps	Manutenção da Saúde Operacional
		009	VLANs ativas	Manutenção da Saúde Operacional
		010	Roteadores	Manutenção da Saúde Operacional
		011	Links com a Internet	Manutenção da Saúde Operacional
		012	Links WAN (privativos)	Manutenção da Saúde Operacional
		013	Hardwares de Segurança da Informação (appliances do tipo firewall)	Manutenção da Saúde Operacional
		014	Ativos de rede Wifi (roteadores, switches, pontos de acessos, etc.)	Manutenção da Saúde Operacional
		015	Terminais de telefonia IP (apenas hardware)	Central de Serviços

03	Itens de Software	001	Gerenciador de banco de dados	Manutenção da Saúde Operacional
		002	Servidor WEB (IIS, Apache, outros)	Manutenção da Saúde Operacional
		003	Servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	Manutenção da Saúde Operacional
		004	Servidor de correio eletrônico (Zimbra, MS Exchange, Postfix, Sendmail, Expresso, etc.)	Manutenção da Saúde Operacional
		005	Servidor de virtualização	Manutenção da Saúde Operacional
		006	Sistema centralizado de monitoramento de infraestrutura	Manutenção da Saúde Operacional
		007	Sistema centralizado de gerenciamento de infraestrutura de TI	Manutenção da Saúde Operacional
		008	Sistema centralizado de gerenciamento de serviços de TI	Manutenção da Saúde Operacional
		009	Sistema centralizado de gerenciamento de projetos	Manutenção da Saúde Operacional
		010	Sistema centralizado de gerenciamento de processos	Manutenção da Saúde Operacional
		011	Sistema centralizado de gerenciamento de identidades privilegiadas	Manutenção da Saúde Operacional
		012	Dispositivos com identidades privilegiadas gerenciadas	Manutenção da Saúde Operacional
		013	Sistema centralizado de controle de código malicioso	Manutenção da Saúde Operacional
04	Serviços de TI disponibilizados	001	Sistemas aplicativos	Manutenção da Saúde Operacional
		002	Sites WEB (internet, intranet e extranets)	Manutenção da Saúde Operacional

Os indicadores de nível desse serviço:

	Nome	Descrição	Medição	Métrica	Perfil de atendimento	Periodicidade	Medidas Corretivas	Instrumento de Medição
Classificação de Chamado	INS1 – Tempo de Classificação de Chamado	Mede o tempo entre a abertura e a classificação do chamado	Tempo decorrido com o chamado no estado em "Aberto"	95% dos chamados classificados em até 1 hora útil	Central de serviços - Atendimento 1o nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à central de serviços.	Solução de ITSM
Requisição de serviços	INS2 – Tempo de Solução de Demanda "Requisição de Serviços"	Mede o tempo entre a classificação da demanda "Requisição de Serviços" e seu fechamento no caso de solicitação que não seja categorizada como evolutiva	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	95% das demandas resolvidas em até 4 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1o nível, 2o nível e 3o nível.	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar (central de serviços ou Manutenção da Saúde Operacional).	Solução de ITSM
Incidentes com severidade aplicada	INS3 – Tempo de Solução da Demanda categorizada com "Incidente - Severidade 1"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente - Severidade 1" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	95% das demandas de incidente de severidade 1 resolvidas em até 4 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1o nível, 2o nível e 3o nível.	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar (central de serviços ou Manutenção da Saúde Operacional)	Solução de ITSM
	INS4 – Tempo de Solução da Demanda categorizada com "Incidente - Severidade 2"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente - Severidade 2" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	95% das demandas de incidente de severidade 2 resolvidas em até 6 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível.	Mensal		Solução de ITSM
	INS5 – Tempo de Solução da Demanda categorizada com "Incidente - Severidade 3"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente - Severidade 3" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	95% das demandas de incidente de severidade 3 resolvidas em até 10 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível.	Mensal		Solução de ITSM
Requisição de mudanças	INS6 – Taxa de execução de serviços de requisição de	Mede a quantidade de mudanças executadas com	Percentual de mudanças executadas com sucesso no período	97% das mudanças executadas com sucesso no período	Central de serviços - Atendimento 1º nível,	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao grupo de IC's que se	Solução de ITSM

	mudança com sucesso	sucesso no período			2º nível e 3º nível.		aplicar (central de serviços ou Manutenção da Saúde Operacional)	
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS7 – Taxa de disponibilidade dos serviços de mensageria	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de mensageria	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela II - Disponibilidade por relevância dos IC's	Sustentação e operação de ambiente	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à Manutenção da Saúde Operacional .	Ferramenta de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
	INS8 – Taxa de disponibilidade dos serviços de banco de dados	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de banco de dados	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela II - Disponibilidade por relevância dos IC's	Sustentação e operação de ambiente	Mensal		Ferramenta de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
	INS9 – Taxa de disponibilidade dos serviços de armazenamento de arquivos	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de armazenamento de arquivos	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela II - Disponibilidade por relevância dos IC's	Sustentação e operação de ambiente	Mensal		Ferramenta de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
	INS10 – Taxa de disponibilidade dos serviços de armazenamento de dados	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de storage	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela II - Disponibilidade por relevância dos IC's	Sustentação e operação de ambiente	Mensal		Ferramenta de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
Gerenciamento CGTIC	INS11 – Tempo de atendimento de chamadas*	Mede o tempo necessário para atendimento das chamadas telefônicas	Percentual do total de chamadas telefônicas atendidas em até 25 segundos	80% das chamadas atendidas em até 25 segundos	Central de serviços - Atendimento 1o nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à central de serviços.	URA
	INS12 – Taxa de abandono de ligações em espera*	Mede a taxa de abandono de ligações em espera	Percentual de chamadas abandonadas	Inferior a 5%	Central de serviços - Atendimento 1o nível	Mensal		URA
	INS13 – Índice de Satisfação do Usuário Final	Mede o índice de satisfação com o atendimento ao usuário final da central de serviços	Percentual de respostas entre "Ótimo" e "Bom" em pesquisa de satisfação respondida pelo usuário	80% das opiniões entre "Ótimo" e "Bom"	Central de serviços - Atendimento 1o nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à central de serviços.	Pesquisa de Satisfação da Ferramenta de Service Desk, ou soluções de pesquisa via WEB, ou pesquisas dirigidas por outros meios

Nota: Apenas quando o serviço for executado nas dependências da contratada

Caso haja indisponibilidade nos serviços relacionados na Tabela 1 acima, serão aplicados os níveis de serviço conforme a sua relevância, aos itens de configuração que compõem o serviço, em conformidade com a Tabela II abaixo:

Relevância	Disponibilidade exigida
2	Não se aplica
3	> ou=75%
4	>ou= 90%
5	> ou= 95%

CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO DE SEVERIDADE

A CONTRATADA deverá obrigatoriamente classificar todos os incidentes de acordo como os critérios de Severidade definidos nos conceitos descritos abaixo:

Impacto

		Alto	Médio	Baixo
Urgência	Alto	Severidade 1	Severidade 1	Severidade 2
	Médio	Severidade 1	Severidade 2	Severidade 3
	Baixo	Severidade 2	Severidade 3	Severidade 3

Tabela de Classificação de Severidade de Incidentes

Derivam da tabela acima os dois critérios básicos para a classificação de Incidentes:

Impacto - Classifica importância dos efeitos que determinado incidente, problema ou mudança podem vir a surtir no negócio:

Alto - O serviço afetado atinge mais de 50% (cinquenta por cento) de seus usuários, o que pode afetar totalmente o negócio do órgão.

Médio - O serviço afetado atinge entre acima de 10% (dez por cento) e 50% (cinquenta por cento) de seus usuários, o que pode afetar parcialmente o negócio do órgão.

Baixa - O serviço afetado atinge 10% (dez por cento) ou menos de seus usuários apresenta disponível e sem degradação de desempenho, porém apresenta alguma característica não prevista, o que pode afetar minimamente o negócio do órgão.

Urgência - Determina quanto tempo a permanência de determinado incidente, problema ou mudança poder impactar significativamente o negócio:

Alta - Sugere a tomada de ação no menor tempo possível para restabelecimento dos serviços. Será adotada quando o serviço afetado se apresentar completamente indisponível.

Média - Sugere a tomada de ação de forma programada afim de garantir que esta não mude seu estado para Alta. Será adotada quando o serviço afetado se apresentar disponível, porém com algumas funcionalidades indisponíveis ou com desempenho reduzido, indicando claramente a tendência à parada.

Baixa - Pode ser previamente programada ou conforme disponibilidade. Será adotada quando o sistema se apresentar disponível e sem degradação de desempenho, porém apresenta alguma característica não prevista ou identifica-se uma possibilidade de melhoria.

Segue alguns exemplos para classificação de Severidade:

Cenário 1 - Um Incidente é registrado pela Central de Serviços, informando que o licenciamento da solução de antivírus, que é centralizada, irá expirar em 365 dias. Neste caso, o Impacto é considerado alto já que a solução de antivírus permeia todos os servidores, estações de trabalho do ambiente e a totalidade de seus usuários. No entanto, a Urgência pode ser considerada Baixa já que há um tempo considerável para se renovar ou adquirir novo licenciamento para solução de antivírus. De posse dessas informações e utilizando o quadro de classificação de Severidade, incidente será classificado como Severidade 2.

Cenário 2 - Um incidente é registrado pela Central de Serviços, informando que nenhum dos serviços disponibilizados por meio da Internet, podem ser acessados por nenhum usuário ou cliente. No caso mencionado o Incidente deverá ser classificado com Severidade 1, já que ambos, Impacto e Urgência são altos.

Cenário 3 - Um incidente é registrado na Central de Serviços, informado que um usuário do departamento de Contabilidade reportou que não consegue acessar arquivos do Paint. O usuário informou que apesar do fato, o aplicativo não é fundamental para executar o seu trabalho. Dessa forma o Incidente será classificado com Severidade 3, já que ambos Impacto e Urgência são considerados baixos.

HORÁRIOS APLICÁVEIS AOS EVENTOS

Classificação de Incidentes: essa ação deverá ocorrer em regime de 24 x 7 (24 horas, durante 7 dias na semana) e aos prazos apresentados na Tabela 1 serão aplicadas horas corridas em sua contabilização.

Requisição de Serviços: deverão ser atendidas durante o horário de funcionamento do órgão (segunda-feira à sexta-feira, excluídos feriados nacionais e dias de ponto facultativo definidos pelo calendário oficial da Administração Pública do Distrito Federal - APDF e com adesão do DETRAN-DF), e aos prazos de atendimento apresentados na Tabela 1 serão aplicadas horas úteis, em conformidade com horários e dias acima especificados, em sua contabilização.

Incidentes: classificados como sendo de severidade 1 deverão ser atendidos em regime de 24 x 7 (24 horas, durante 7 dias na semana), com contabilização de prazos em horas úteis. Incidentes classificados como sendo de severidade 2 ou 3 deverão ser atendidos durante o horário de funcionamento do órgão dos dias úteis (segunda-feira à sexta-feira, excluídos feriados nacionais e dias de ponto facultativo definidos pelo calendário oficial da APDF e com adesão do DETRAN/DF) com contabilização de prazos em horas úteis.

Requisição de Mudança: deverão ser atendidas durante o horário de funcionamento do órgão (segunda-feira à sexta-feira, excluídos feriados nacionais e dias de ponto facultativo definidos pelo calendário oficial da APDF e com adesão do DETRAN/DF). Os prazos de atendimento serão negociados entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA individualmente, para cada demanda apresentada. Eventualmente as atividades necessárias ao cumprimento de uma requisição poderão ser desenvolvidas fora horário acima estabelecido, quando isso for necessário para minimizar os impactos sobre o negócio do órgão.

Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios: deverá ser de 24 x 7 (24 horas, durante 7 dias na semana), durante todos os dias do ano. Por consequência, os períodos de indisponibilidade eventualmente ocorridos serão contabilizados em horas corridas. Podem haver serviços condicionados ao funcionamento de localidades e serviços específicos que poderão ter sua disponibilidade ajustada para valores inferiores de acordo com cada especificidade e autorizado pelo órgão.

OBSERVAÇÕES APLICÁVEIS AOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Os chamados em fila de atendimento na ferramenta ITSM, independentemente de sua natureza (incidente ou requisição de serviços) e severidade, podem ter o seu atendimento priorizado pelo CONTRATANTE a qualquer tempo, de acordo com a sua conveniência e necessidade. Nestes casos, quando uma priorização de atendimento implicar na perda dos prazos de atendimento para demais chamados da fila, a CONTRATADA deverá apresentar a situação e ao CONTRATANTE e esta desconsiderará eventuais perdas de prazo, ocorridas em razão da priorização acima descrita.

Quando o atendimento dos chamados for temporariamente interrompido por causas estranhas à vontade da CONTRATADA (P. Ex.: indisponibilidade do usuário para o atendimento; dependência de ações de terceiros para prosseguimento do atendimento, etc.) os prazos de atendimento estabelecidos nas Tabelas I e II terão a sua contagem interrompida, sendo retomada quando a situação que deu causa à interrupção for solucionada.

ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA - METODOLOGIA DA FORMAÇÃO DA USI

INTRODUÇÃO

Na contratação de serviços de Tecnologia da Informação (TI), em atendimento às orientações constantes da Instrução Normativa Nº 04 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (IN04/2010 da SLTI) e às recomendações dos órgãos de controle, as entidades e órgãos governamentais a Administração Pública Federal (APF) vêm adotando a métrica de resultados (serviços entregues), em detrimento da alocação de postos de trabalho ou contratação de homem/hora.

Objetivando o atendimento às orientações e recomendações acima citadas, bem como buscando a otimização e a racionalização da contratação dos serviços de TI, foi idealizada metodologia de medição que estabelece uma unidade de medida de serviços de TI única, aplicável a todos os serviços a serem contratados,

com a inovação na forma de metrificar os serviços entregues no atendimento aos usuários e na sustentação da infraestrutura de TI, que passa a ser medida em função do dimensionamento e da complexidade tecnológica do ambiente a ser sustentado, conforme descrito adiante.

A unidade de serviços definida para o presente processo de licitação foi denominada “Unidade de Serviços de Infraestrutura – USI”, recebendo essa denominação em razão desta unidade de medida, única e aplicável à toda gama de serviços de TI a serem contratados, ser baseada nas características apresentadas pela infraestrutura de TI do órgão.

METODOLOGIA PARA SERVIÇOS DE SUPORTE DE 1º E 2º NÍVEL

Considerou a proporcionalidade direta existente entre o dimensionamento da infraestrutura de TI, com seus itens de configuração (IC’s) e os serviços de suporte de 1º e 2º nível (registro, classificação e atendimento de chamados, prestados pela Central de Serviços), na qual, quanto maior e mais complexa essa infraestrutura, maior é a demanda por serviços de suporte de 1º e 2º nível.

Assim, partindo de dados históricos dos chamados de suporte de 1º e 2º nível, incluindo tanto as requisições de serviços quanto os incidentes envolvendo serviços para usuários da infraestrutura de TI, optou-se por incluir esses serviços nos valores pagos pela sustentação da infraestrutura, simplificando a gestão e abstraindo-se da remuneração por tickets de atendimento, sem abrir mão de indicadores de qualidade que compõem acordo de nível de serviço.

METODOLOGIA PARA SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI

Para o cálculo da quantidade de USI’s necessária aos serviços de suporte de 1º e 2º nível e à sustentação da infraestrutura centralizada de TI, selecionou-se um subconjunto de seus itens de configuração (IC), considerados como representativos de todo o universo da infraestrutura, e para cada grupo de IC’s, as características descritas a seguir foram valoradas.

Quantidade de objetos do grupo de IC’s na infraestrutura pertencentes à cada um dos grupos de itens de configuração selecionados. A quantidade de objetos foi considerada por apresentar uma relação diretamente proporcional ao esforço necessário para a sustentação da infraestrutura: quanto maior a quantidade de objetos, maior o esforço.

Exemplos:

Número de usuários existentes no AD;

Número de servidores físicos na rede (considerando toda a infraestrutura suportada, incluindo ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes);

Número de unidades de Storage em uso (no caso de unidades replicadas, espelhadas ou qualquer outra técnica de elevação de disponibilidade, cada unidade será computada individualmente).

Diversidade Tecnológica que representa a diversidade de tecnologias concorrentes presentes em cada um dos grupos de IC’s selecionados. Para aqueles itens aos quais a diversidade tecnológica não se aplica (como usuários, caixas postais, etc.) será considerada diversidade “1”.

De forma análoga ao número de objetos de cada grupo de itens, a diversidade tecnológica também apresenta relação diretamente proporcional ao esforço necessário para a sustentação da infraestrutura, na medida em que habilidades, conhecimentos e procedimentos adicionais são exigidos por cada fabricante, linha ou solução de produtos pertencentes a um mesmo grupo de IC’s.

Na tabela abaixo são apresentados os critérios adotados para a determinação da diversidade tecnológica de cada grupo de itens de configuração:

Descrição	Critérios
Usuários	Não se aplica. Diversidade será sempre “1”.
Caixas postais de correio eletrônico	Não se aplica. Diversidade será sempre “1”.
Domínios (LDAP)	Não se aplica. Diversidade será sempre “1”.
Grupos de usuários	Não se aplica. Diversidade será sempre “1”.
Redes locais geograficamente distintas	Não se aplica. Diversidade será sempre “1”.
Servidores físicos	A diversidade é determinada pelo número de fabricantes de hardware e de sistemas operacionais presentes, independente de modelo, versão ou distribuição. Exemplificando, suponha que existam servidores Dell, HP e IBM, executando sistemas operacionais Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012, Red Hat Linux, Suse Linux e CentOS Linux. Neste caso, a diversidade será “5”: 3 fabricantes (Dell, HP e IBM) + 2 Sistemas operacionais (Windows e Linux).
Servidores virtuais	A diversidade é determinada apenas pelo número de sistemas operacionais utilizados, uma vez que o conceito de fabricante de hardware não se aplica. Exemplificando, suponha que existam servidores virtuais executando sistemas operacionais Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012, Red Hat Linux, Suse Linux e CentOS Linux e com Gestão de configuração com PUPPET. Neste caso, a diversidade será “2”: 2 Sistemas operacionais (Windows e Linux)+1 (puppet).
Estações de trabalho Intel compatíveis (desktops e notebooks)	A diversidade é determinada pelo número de fabricantes de hardware e de sistemas operacionais presentes, independente de modelo, versão ou distribuição. Exemplificando, suponha que existam estações Dell, Lenovo, Positivo e Novadata, executando sistemas operacionais Windows XP, Windows 7, Windows 8, Linux Ubuntu 12.04. Neste caso, a diversidade será “6”: 4 fabricantes (Dell, Lenovo, HP e IBM) + 2 Sistemas operacionais (Windows e Linux).
Estações de Trabalho de outros tipos (Tablets, Smartphones, etc.)	Como o número de fabricantes é muito grande, a diversidade para este grupo de IC’s será determinada pelo quantitativo de sistemas operacionais presentes, desconsiderando-se versões, e limitando-se a: Android, Apple (iOS, Mac, etc.), Windows Mobile e outros (todos os demais). Exemplificando, supondo a presença de smartphones Samsung S5, Samsung S4 (Android), Iphone 5 (Apple), Nokia Lumia 630 (Windows Mobile), tablets iPad e celulares Huawei U6030 (sistema operacional BREW). Neste caso a diversidade será “4”: Android, Apple, Windows Mobile e Outros.
Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	A diversidade é dada pela quantidade de fabricantes distintos (Xerox, HP, Samsung, Kyocera, etc.).
Storages corporativos	A diversidade é dada pela quantidade de fabricantes distintos (EMC2, NetApp, HP, IBM, etc.).
Unidades de discos leitura/gravação Storages corporativos	Não se aplica. Diversidade será sempre “1”.
Unidades de leitura/gravação de fitas de backup	A diversidade é dada pela quantidade de fabricantes distintos para os robôs de backup.
Switches “core” e Switches SAN	A diversidade é dada pela quantidade de fabricantes distintos.

Switches até 1Gbps	A diversidade é dada pela quantidade de fabricantes distintos.
Switches acima de 1Gbps	A diversidade é dada pela quantidade de fabricantes distintos.
VLANs ativas	Não se aplica. Diversidade será sempre "1".
Roteadores	A diversidade é dada pela quantidade de fabricantes distintos.
Links com a Internet	A diversidade é dada pela quantidade de provedores distintos.
Links WAN (privativos)	A diversidade é dada pela quantidade de provedores distintos.
Hardwares de Segurança da Informação (appliances do tipo firewall, IPS/IDS, AntiSpam, etc.)	A diversidade é dada pela quantidade de fabricantes distintos.
Ativos de rede WiFi (roteadores, switches, pontos de acessos, etc.)	A diversidade é dada pela quantidade de fabricantes distintos.
Terminais de telefonia IP (apenas hardware)	A diversidade é dada pela quantidade de fabricantes distintos.
File Server	A diversidade é dada pela quantidade de file server distintos. (Microsoft File Server, TurnKey File Server, etc.) Independente de versão.
Gerenciador de banco de dados	A diversidade é dada pela quantidade de SGBD's distintos (MS SQL Server, Oracle, DB2, Sybase, MySQL, PostgreSQL, etc.), independente de versão. Exemplificando, supondo que estejam em uso MS SQL Server 2008, MS SQL Server 2008 R2, MS SQL Server 2012, Oracle 10g, Oracle 11g e MySQL 7.0. Neste caso a diversidade será "3": MS SQL Server, Oracle e MySQL.
Container Docker	Não se aplica. Diversidade será sempre "1".
Servidor WEB	A diversidade é dada pela quantidade de servidores WEB distintos (IIS, Apache, IBM HTTP Server, etc.), independente de versão.
Servidor de aplicação	A diversidade é dada pela quantidade de servidores de aplicação distintos (Java/J2EE, .net, PHP, etc, etc.), independente de versão. Exemplificando, supondo a existência de servidores de aplicação TomCat, Weblogic, Sharepoint e Zope, a diversidade será "4".
Servidor de correio eletrônico	A diversidade é dada pela quantidade de servidores de correio eletrônico distintos (MS Exchange, Postfix, Sendmail, Expresso, etc.), independente de versão. Exemplificando, se estão em uso o MS Exchange 2007, o MS Exchange 2013 e o Expresso, a diversidade será "2": MS Exchange e Expresso.
Servidor de virtualização	A diversidade é dada pela quantidade de servidores de virtualização distintos (Hyper-V, Vmware, Xen, Virtualbox, etc.), independente de versão. Exemplificando, se estão em uso o Hyper-V 2008 R2, o Hyper-v 2012, o VMware ESX 4.1 e o Vmware ESXi 5.0, a diversidade será "2": Hyper-V e Vmware.
Sistema centralizado de monitoramento de infraestrutura de TI	A diversidade é dada pela quantidade de servidores de monitoramento distintos (MSSC-OM, Zabbix, Nagios, HP Open View, etc.), independente de versão.
Sistema centralizado de gerenciamento de infraestrutura de TI	A diversidade é dada pela quantidade de servidores de monitoramento distintos (MSSC-CM, Cacic, Kaseya, etc.), independente de versão.
Sistema centralizado de gerenciamento de serviços de TI	A diversidade é dada pela quantidade de servidores de gerenciamento distintos (MSSC-SM, SysAid, Citsmart, etc.), independente de versão.
Sistema centralizado de gerenciamento de projetos	A diversidade é dada pela quantidade de servidores de monitoramento distintos (MS Project Server, Primavera, .Project, etc.), independente de versão.
Sistema centralizado de gerenciamento de processos	A diversidade é dada pela quantidade de servidores de gerenciamento de processos distintos (Bizagi, Orquestra BPM Enterprise, etc.), independente de versão.
Sistema centralizado de gerenciamento de identidades privilegiadas	A diversidade é dada pelo número soluções distintas. O mais comum é existência de apenas uma solução.
Dispositivos com identidades privilegiadas gerenciadas	Os dispositivos gerenciados podem ser servidores, ativos de rede e appliances em geral. Cada sistema operacional de servidores, cada fabricante de ativos de rede e cada fabricante de appliance conta como uma diversidade. Exemplificando, se dentre os dispositivos gerenciados existem servidores Windows (independente de versão) e Linux (independente de versão/distribuição); ativos de rede Brocade, Datacom e Enterasys; e appliances Fortnet e Checkpoint: neste caso a diversidade seria 7.
Sistema centralizado de controle de código malicioso	A diversidade é dada pela quantidade de servidores de controle de código malicioso (MS Forefront, Symantec Endpoint Protection, McAfee ePolicy Orchestrator, etc.), independente de versão.
Sistema de gestão de configuração com Puppet	A diversidade é dada pela quantidade de scripts configuração de servidores de grupos e serviços de infraestrutura geridos. Exemplo: Serviços Críticos, painel de atendimento, sistemas internos, java e segurança. Assim temos diversidade 4.
Sistemas aplicativos	A diversidade é determinada pela quantidade de tecnologias e linguagens de programação empregadas na construção dos sistemas aplicativos em produção. Exemplificando, se existem sistemas aplicativos desenvolvidos em Java/J2EE, Delphi, C# e Cobol, a diversidade será "4".

Tipo		Itens		Quantidade de IC's por relevância			Diversidade Tecnológica		Quantidade de US's estimada para consumo unitário	Quantidade de US's estimada para consumo por grupo de IC's
Seq.	Nome	Seq.	Descrição	Alta	Média	Padrão	Vlr.	%		
01	Itens de afinidade com Central de Serviços	001	Usuários	125	0	1.375	1	0%	1,00	1.512,50
		002	Caixas postais de correio eletrônico	200	0	1.450	1	0%	0,60	1.002,00
		003	Grupos de usuários	22	0	700	1	0%	0,92	666,26
		004	Estações de trabalho Intel compatíveis	100	0	862	4	15%	1,95	2.176,79
		005	Estações de trabalho de outros tipos	0	0	0	4	15%	1,85	0,00
		006	Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	0	0	0	1	0%	5,64	0,00
		007	Terminais de telefonia IP	0	0	0	1	0%	0,56	0,00
02	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	001	Domínios LDAP	1	0	0	1	0%	88,54	97,39
		002	Servidores físicos	11	8	15	4	15%	64,66	2.625,20
		003	Servidores virtuais	110	86	67	2	5%	28,06	8.178,09
		004	Storages corporativos	2	0	2	4	15%	104,59	502,03
		005	Unidades de discos leitura/gravação Storages corporativos	120	420	0	1	0%	2,83	1.621,59
		006	Unidades de leitura/gravação de fitas de backup	2	0	0	1	0%	45,04	99,09
		007	Redes locais geograficamente distintas	2	6	7	1	0%	146,44	2.269,82
		008	Switches com velocidade superior a 1 Gbps	14	0	0	1	0%	12,32	189,73
		009	Switches com velocidade até 1 Gbps	2	15	55	1	0%	2,47	180,19
		010	VLANs ativas	70	0	0	1	0%	6,15	473,55
		011	Links com a Internet	2	0	0	2	5%	20,89	48,05
		012	Links WAN privativos	6	0	0	4	15%	6,87	51,53
		013	Ativos de rede WiFi	0	0	0	1	0%	12,15	0,00
		014	Appliances de segurança da informação	2	0	0	1	0%	90,02	198,04
		015	Hosts servidores de arquivos	8	3	2	4	15%	21,34	339,31
		016	Instâncias de banco de dados	10	6	31	4	15%	50,70	2.806,25
		017	Instâncias de container	4	0	0	1	0%	18,59	81,80
		018	Instâncias de servidor WEB	8	3	25	2	5%	9,57	370,84
		019	Instâncias de servidor de aplicação	8	3	2	3	10%	27,32	416,63
		020	Instâncias de servidor de correio eletrônico	2	0	0	1	0%	32,76	72,07
		021	instâncias de servidor de virtualização	3	8	15	1	0%	33,89	904,86
		022	Instâncias de servidor de gerenciamento e monitoramento de TI	3	0	0	1	0%	21,89	72,24
		023	Instâncias de servidor de controle de código malicioso	1	0	0	1	0%	44,27	48,70
		024	Sistema de gestão de configuração com Puppet	3	2	5	4	15%	32,17	382,82
		025	Instâncias de servidor de gerenciamento de projetos	0	0	0	1	0%	64,83	0,00
		026	Instâncias de servidor de gerenciamento de processos	1	0	0	1	0%	59,32	65,25
Totais mensais para a sustentação da infraestrutura de TI (Total de USI's e Valor Total em Reais)									27.452,62	
Totais anuais para a sustentação da infraestrutura de TI (Total de USI's e Valor Total em Reais)									329.431,44	

ESTIMATIVAS

Realizada a pesquisa de preços junto a outros contratos e licitações públicas, obteve-se a mediana (mais vantajoso que a média) dos valores mensais, em Reais, para a sustentação de cada grupo de itens de configuração e, considerando os quantitativos de IC's, a diversidade tecnológica e a relevância de cada um desses itens, determinou-se o valor unitário de sustentação de cada IC.

A partir dos dados acima, estabeleceu-se que o custo mensal de sustentação 1 (um) usuário, R\$ 25,91 (vinte e cinco reais e noventa e um centavos), seria equivalente a 1 (uma) USI. Pela aplicação de proporcionalidade direta, obteve-se os quantitativos de USI's necessários à sustentação unitária de todos os IC's considerados, conforme tabela apresentada anteriormente.

Então, para a manutenção da saúde operacional da infraestrutura de TI, teremos o quantitativo total de USI's estimado em aproximadamente 27.452,62 (vinte e sete mil, quatrocentos e cinquenta e dois USI's e sessenta e dois décimos).

No dimensionamento do quantitativo total de USI's para a contratação considerou-se para a manutenção da saúde operacional – a quantidade dos itens de configuração, a diversidade tecnológica e a sua relevância na sustentação dos ambientes atuais e o total de requisições e chamados abertos no período de um ano na Central de Serviços; para o processo de melhoria contínua dos serviços – considerou-se a quantidade e a multiplicidade de processos de melhoria nos ambientes que necessitam de intervenção para o aumento da maturidade no âmbito do Órgão.

Uma vez obtidos esses quantitativos, considerando que os respectivos contratos podem ter uma existência de até 5 anos, aplicou-se um percentual de crescimento de aproximadamente 15%, atingindo-se então, com arredondamento o somatório de 31.570 USIs para a elaboração das propostas.

ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA - MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO

INTRODUÇÃO

Nesta categoria de serviços são considerados aqueles voltados à:

Estudo, proposta e Implementação de melhoria nos processos de serviços;

Implementações de novas soluções de mercado buscando a melhoria contínua na infraestrutura centralizada de TI;

Atualizações tecnológicas visando a adequação das soluções em produção;

Atender necessidades de negócio e apoio à governança de TI mediante prospecção, implementação, integração e atualização, acompanhamento e controle, de novos serviços e tecnologias, de sistemas de monitoramento, avaliação e pareceres de viabilidade técnica, elaboração de planos, programas e atividades de suporte à decisão do CONTRATANTE e outras correlatas.

Os processos de melhoria em governança de TI terão necessária e previamente um fluxo de procedimentos, critérios e competências normatizadas e aprovadas pelo CONTRATANTE e CONTRATADA.

Os artefatos a serem entregues pela CONTRATADA para os processos de apoio a governança de TI serão estabelecidos caso a caso quando da abertura de OS.

DA METODOLOGIA ADOTADA

Para atender às necessidades de evolução e melhoria contínua, a presente contratação adotou modelo de mensuração e controle das demandas estruturado pela metodologia de gerenciamento de projetos desenvolvida e orientada pelo Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), e gerido pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

A metodologia de Gerenciamento de Projetos (MGP-SISP) é uma publicação genuinamente brasileira, elaborada com o objetivo de ser um instrumento de auxílio para os gestores públicos planejarem sua administração dos recursos de Tecnologia da Informação (TI).

Com esta publicação, a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), enquanto órgão central do SISP, espera ajudar os administradores públicos a realizarem seus projetos. O nível de aderência e utilização da metodologia nos órgãos dependerá de fatores, como: realidade, cultura e maturidade em gerenciamento de projetos, sua estrutura organizacional, tamanho dos projetos, dentre outros fatores.

Caracterizada pela utilização de um conjunto de boas práticas de gerenciamento de projetos; a MGP SISP permite que o órgão CONTRATANTE balize sua forma de gerenciamento por meio da utilização de métodos e etapas a serem seguidas, visando a produção de serviços através da consecução dos processos de gerenciamento de projetos.

Por consequência, objetivam ampliar a capacidade de melhorar a governança, o que reflete em aumento da eficácia dos resultados, eficiência dos processos e da produtividade, com menor dependência do domínio e armazenamento de conhecimento em poder das pessoas, aumentando a retenção e o controle da estrutura da organização pública.

Com base nestes direcionamentos e considerando as orientações contidas na MGP-SISP - em sua versão 1.0, o CONTRATANTE optou pela utilização do método de mensuração de projetos estruturado no Item 13 - Planilha de Mensuração de Projetos da referida metodologia, que expressamente ressalva a necessidade de adequação e ajustes, orientando a definição de artefatos a serem entregues em acordo com a realidade e o nível de maturidade de cada organização.

Os indicadores obtidos com a orientação da planilha sugerida pela MGP-SISP para aferição do tamanho e graduação da demanda de serviço, passam a ser determinantes para o dimensionamento do esforço de execução e para o gerenciamento dos serviços de melhoria.

Desta forma, a adoção de uma planilha construída e indicada pelo CONTRATANTE terá caráter mandatário para a execução contratual, até mesmo pelo adensamento conceituai que lhe foi agregado pela característica de mensuração por pacotes mínimos de serviços, que nortearão o dimensionamento de cada processo e/ou projeto de melhoria.

Entende-se como pacote mínimo de serviços (PS), a unidade mínima e indivisível do esforço de execução necessário às entregas esperadas, nele considerados todos e quaisquer esforços necessários, equivalentes até 01 (um) ciclo diário legal de trabalho, de dedicação, de competências e de produtividade de 01 (um) profissional.

DO PROCESSO DE MENSURAÇÃO DE DEMANDAS

Os serviços de melhoria se caracterizam pela grande variação de complexidade e do tempo para sua execução, razão pela qual, serão demandados à CONTRATADA por meio de Ordens de Serviços - OS's, específicas por cada demanda de melhoria.

Para o correto dimensionamento das demandas será utilizada a planilha de mensuração devendo, após requerimento aprovado pelo CONTRATANTE, ser preenchida e submetida pela CONTRATADA para aprovação.

Os gestores técnicos do CONTRATANTE e da CONTRATADA, em conjunto, são os responsáveis pela especificação e preenchimento dos requisitos e critérios para o atendimento de cada demanda, e consequentemente, pela definição dos artefatos esperados.

A partir da mensuração realizada tom as Informações até então conhecidas, as demandas serão classificadas como: "pequena", "média" ou "grande", quando comparadas às tabelas referenciais abaixo indicadas.

Ressalta-se que a mensuração deverá computar todas as Informações e requisitos das demais unidades organizacionais que estejam diretas ou indiretamente envolvidas no projeto.

Os requisitos e critérios de classificação das demandas e os artefatos esperados serão, obrigatoriamente, especificados e revisados periodicamente, sempre que houver variação no nível de maturidade e realidade operacional do CONTRATANTE, no tempo em que ela se encontra.

DO DIMENSIONAMENTO DO ESFORÇO DE EXECUÇÃO

Para qualificação do tipo de demanda será atribuída ponderação/peso aos "fatores de avaliação" eleitos pelo CONTRATANTE, tecnicamente tratados na MGP-SISP como "critérios de avaliação", a saber: a) complexidade - composta pelos subfatores: "tecnologia principal", "relevância" e "riscos"; b) pacote mínimo de serviços; c) tempo máximo para execução; d) equipe envolvida; e) participação de recursos externos; e f) interligação entre os projetos.

Complexidade - será obtida a partir da aplicação da tabela abaixo, que resulta na média simples atribuída aos subfatores "tecnologia principal" (pTP), "relevância" (pRE) e "risco" {pRI):

Média dos critérios de complexidade	Peso
Média até 1,4 pontos	1
Média de 1,5 até 2,4 pontos	2
Média acima de 2,4 pontos	3

Onde a média é obtida pelo seguinte cálculo:

$$\text{Complexidade} = (pTP+pRE+pRI)/3$$

E a ponderação dos subfatores será obtida da seguinte forma:

Tecnologia Principal (pTP) - Representa a quantidade de Itens de Configuração principais (ICp's), alvo(s) da Mudança Evolutiva. O subfator será ponderado em função da quantidade de itens de configuração principais, conforme tabela apresentada abaixo:

Quantidade de ICp's da Mudança Evolutiva	Peso (pTP)
Um item de Configuração Principal	1
Dois Itens de Configuração Principais	2
Acima de dois Itens de Configuração Principais	3

Relevância (pRE) - Representa a importância, o impacto, a repercussão operacional dos Itens de Configuração principais (ICp's) alvo(s) da Mudança Evolutiva, para a disponibilidade da infraestrutura de TI e os serviços a ela diretamente relacionados. O subfator será ponderado conforme tabela abaixo, que considera a mesma base de "relevância" utilizada para o cálculo de UMR's do Serviço de Manutenção da Saúde Operacional - SMSO:

Média das Relevâncias dos ICp's	Peso(pRf)
Média dos ICp's até 3 pontos	1
Média dos ICp's de 3,1 até 4	2
Média dos ICp's acima de 4	3

Onde a quantidade de pontos é obtida pelo seguinte cálculo:

Média das Relevâncias dos ICP'S=(ICpx+ICpx1 +1Cpx2...)/(qtde. de /Cp' sem questão)

Tabela de Relevância utilizada para o cálculo de USI's do Serviço de Manutenção da Saúde Operacional –SMSO:

Item de Configuração	Valor da Relevância	Projeto 1	Projeto 2	Projeto 3
Usuários (quantitativo total)	2			
Caixas postais de correio eletrônico	2			
Domínios (LDAP)	5	X		
Grupos de usuários	3			
Redes locais geograficamente distintas	5			
Servidores físicos	s			
Servidores virtuais	s			
Estações de trabalho Intel compatíveis (desktops e notebooks)	2			
Estações de Trabalho de outros tipos (Tablets, Smartphones, etc.)	2			
Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	2			
Storages corporativos (EMC2, NetApp, HP, IBM, etc.)	s		X	
Unidades de leitura/gravação de fitas de backup	3			
Switches com velocidade superior a 1Gbps	4			
VIANs ativas	2			
Roteadores	3			
links com a Internet	2			--
Unks WAN (privativos)	3			
Hardwares de Segurança da Informação (appliances do tipo firewall)	4			
Ativos de rede WiFi (roteadores, switches, pontos de acessos, etc.)	3			
Terminais de telefonia IP (apenas hardware)	2			
Gerenciador de banco de dados	3			
Servidor WEB (IIS, Apache, outros)	3			
Servidor de aplicação (J2EE, .NET,ZOpe, etc.)	3			
Servidor de correio eletrônico (MS Exchange, Postfix, Sendmail, Expresso, etc.)	4	X		
Servidor de virtualização	5			
Sistema centralizado de monitoramento de infraestrutura de TI	3			
Sistema centralizado de gerenciamento de infraestrutura de TI	3			X
Sistema centralizado de gerenciamento de serviços de TI	2			
Sistema centralizado de gerenciamento de projetos	2			
Sistema centralizado de gerenciamento de processos	2			
Sistema centralizado de controle de código malicioso	3			
Sistemas aplicativos	2			
Sites WEB (Internet, intranet e extranets)	2			
Quantidade de IC's	33,0	2,00	1,00	1,00
Valor médio de Relevância por IC	3,1	4,50	5,00	3,00

Riscos (pRI) - Representa o componente da complexidade relacionado a quantidade de riscos pontuais em função das etapas do processo de melhoria/projeto ou globais, que são atribuíveis ao processo de melhoria/projeto como um todo, identificados quando do detalhamento da Requisição de Mudança - ROM, O subfator será ponderado pelo seu peso de 1 a 3, obtido pela contagem dos riscos Iniciais principais, conforme tabela apresentada abaixo:

Quantidade de Riscos Identificados	Peso(pRI)
Até 3 riscos identificados	1
De 4 a 7 riscos identificados	2
Acima de 7 riscos identificados	3

Na planilha abaixo será exemplificado os cálculos para o estabelecimento do "fator de ponderação" complexidade, após as corretas análises e quantificação dos ICp's envolvidos nas implementações:

Planilha Exemplificativa para o Cálculo de Complexidades						
Descritivo Macro da Demanda	Critérios de Avaliação	Descritivo do(s) serviço(s) / ICp's	Valores Considerado	Memória de Cálculo	Peso Atribuído	
Projeto para Atualização de Plataforma de MS Exchange	Tecnologia Principal (pTP)	Domínios (LDAP)	Qtde. de Itens de Configuração Principais = 2	Para definição deste valor foram considerados 02 (dois) Itens de Configuração Principal (ICp's)	2	
		Servidor de correio eletrônico (MS Exchange, Postfix, Sendmail, Expresso, etc.)				
	Relevância (pRE)	Domínios (LDAP)	Valor de Relevância deste ICp = 5	Para definição deste valor foi considerado o peso referente ao resultado da média ponderada dos valores de relevância	3	
		Servidor de correio eletrônico (MS Exchange, Postfix, Sendmail, Expresso, etc.)	Valor de Relevância deste ICp = 4			
	Riscos (pRI)		Risco 1 – Entrega de equipamentos adquiridos fora da data para implantação da solução	Quantidade de Riscos Identificados = 4	Para definição deste valor foram considerados o quantitativo de 04 (quatro) riscos identificados inicialmente para o projeto	2
			Risco 2 – Coexistência entre ambientes por tempo indefinido			
Risco 3 -						
Risco 4 -						
Média resultante dos critérios de complexidade:					2,3333	
Peso atribuído à complexidade resultante:					2	

Pacote Mínimo de Serviços - É o dimensionamento obtido pela quantidade de pacotes de serviços estimados para a consecução do processo de melhoria / projeto. O gerenciamento direto e imediato do processo de melhoria/projeto não será computado como esforço para o dimensionamento do Pacote Mínimo de Serviço. O fator será ponderado com pesos de 1 a 3, conforme tabela apresentada abaixo:

Quantidade de pacotes de serviço	Peso
Até 42 pacotes de serviço	1
De 43 a 112 pacotes de serviço	2
Acima de 112 pacotes de serviço	3

Tempo Máximo para Execução - a diferença, em dias úteis, entre a data de início e a data projetada para o término do projeto, considerando o calendário do projeto. O fator será medido pelo seu peso de 1 a 3, conforme tabela apresentada abaixo:

Quantidade de dias da duração	Peso
Até 30 dias úteis	1
De 31a 180 dias úteis	2
Acima de 180 dias úteis	3

Equipe Envolvida - Este critério avalia o projeto pela quantidade de pessoas necessárias ou imprescindíveis ao projeto por exercerem funções independentes, em parte, ou no todo, e como tal serão considerados como "membros" da equipe de projeto. Este fator será medido pelo seu peso de 1 a 3, conforme tabela apresentada abaixo:

Quantidade de pessoas na equipe do projeto	Peso
De 1 a 2 pessoas	1
De 3 a 6 pessoas	2
Acima de 6 pessoas	3

Participação de recurso externo - Atribui peso pela participação compulsória ou facultativa de outros fornecedores, fabricantes, entidades e organizações externas ao órgão do projeto, expressado pelo seu peso de 1 a 3, conforme tabela apresentada abaixo:

Participação de Recurso Externo	Peso
---------------------------------	------

Não	1
Sim	3

Interligação entre os projetos - Atribui peso a relação que o projeto possua com outros projetos do CONTRATANTE, expressado pelo seu peso de 1 a 3, conforme tabela apresentada abaixo:

Quantidade de projetos interligados	Peso
Não possui integração com outros projetos	1
Possui integração com um projeto	2
Possui integração com mais de um projeto	3

DO DIMENSIONAMENTO DO TAMANHO DOS PROJETOS (MGP.SISP)

O MGP-SISP estabelece a necessidade de atribuir uma ponderação para se obter o "tamanho" do projeto, tendo como premissa que nela estão contidos os esforços de gerenciamento. No caso presente, também incluiu o esforço de execução fora da janela de manutenção programada, entre outros necessários a execução e conseqüentemente a elaboração de todos os artefatos a serem entregues.

Assim, o "tamanho" de cada processo de melhoria será obtido após a construção da planilha de mensuração, obtida pelos resultados da atribuição dos "fatores de avaliação" eleitos pelo CONTRATANTE, tecnicamente tratados na MGP-SISP como "critérios de avaliação".

Os processos de melhoria, sempre iniciados pela Requisição de Mudança - ROM, são classificados, conforme orientação do SISP, como "pequeno", "médio" e "grande", na mesma proporção da mensuração dos esforços de execução necessários à consecução do processo de melhoria e em conformidade com os resultados, em pontos, do dimensionamento da execução, conforme exposto no item anterior.

O tamanho dos processos de melhoria/projetos, faixas de graduação do MGP-SISP e pesos estão definidos conforme tabela abaixo:

Tamanho do Projeto	Faixas de pontuação	Peso (pTG)
Pequeno	Até 1,4 pontos	1,1
Médio	De 1,5 até 2,4	1,2
Grande	Acima de 2,4 pontos	1,3

DO MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTINUA

Considerando a orientação do MGP/SISP, o CONTRATANTE adotará o padrão de entrega de artefatos conforme planilha abaixo, customizada para o atual nível de maturidade tecnológica do órgão, respeitando todos os ciclos de entrega para a Implementação de tecnologias e das necessidades demandadas.

Seguindo essas orientações e a premissa na utilização de modelo único sob etapas1 entregáveis e resultados esperados, a tabela abaixo de "Modelo de Entrega para Melhoria Contínua ou Mudanças Evolutivas" deverá ser a orientadora para todos os produtos demandados:

Cabe observar que toda a documentação decorrente da tabela acima, bem como, as ordens de serviços, notas técnicas constituem e compõem também o processo de transferência de conhecimento, tratado mais adiante. Além disso, essa documentação poderá sofrer otimização ou variar, conforme a evolução da metodologia.

ESTABELECIMENTO DOS QUANTITATIVOS DE USIS PARA MUDANÇAS EVOLUTIVAS

Buscando uma equalização justa para execução contratual, considerando o valor médio de mercado, praticado para a USI, o CONTRATANTE estabelece como sendo a representação para 01 (um) Pacote Mínimo de Serviço o quantitativo de 53,84 USI's, a ser praticado durante a execução contratual para quantificação dos esforços inerentes aos Serviços de Melhoria, considerando o seguinte cálculo:

Quantitativo Total de USI's (qTUSI) = Nr. Total de PS x vUPS

A partir dessa visão, na qual resta estabelecido o quantitativo total de USI's (qTUSI) para consecução da demanda e considerando os resultados obtidos pela planilha de mensuração de projetos, dar-se-á o cálculo para apuração, efetiva e global, do valor total da demanda direcionada a CONTRATADA para execução dos serviços de melhoria ora contratados.

Total de USI's para atendimento à demanda (tUSd) = qTUSI x pTG

Onde foi estabelecido a multiplicação do quantitativo referente ao valor total de USI's para a demanda (qTUS) x o peso relativo ao tamanho e graduação (pTG) estabelecido para o referido projeto.

DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

O termo "transferência de conhecimento" refere-se ao processo em que a CONTRATADA, quando da execução dos serviços de melhoria contínua ou Mudanças Evolutivas, ou mesmo, do repasse do contrato, repassará exclusivamente aos servidores e/ou a equipe técnica do CONTRATANTE, por ela indicados, os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam as soluções adotadas e os problemas vivenciados, possibilitando, em situações futuras, a participação direta destes profissionais na solução, não se confundindo com "atualização tecnológica" que é aplicável a equipe da CONTRATADA.

Conforme orienta a MGP-SISP, as organizações realizam diversos trabalhos para atingir seus objetivos, onde eles podem ser categorizados como projeto ou operações. Os projetos exigem um gerenciamento de projetos, enquanto que as operações exigem gerenciamento de processos de negócios. Projeto e operação diferem principalmente pelo fato de que o primeiro é temporário, enquanto a operação é contínua e produz produtos, serviços ou resultados repetitivos.

Dependendo da natureza dos projetos, as entregas são mantidas e disponibilizadas através de operações, assim, deve-se analisar o Impacto da internalização dos produtos, serviços ou resultados entregues pelo projeto nas atividades do dia a dia.

Conforme orienta a MGP-SISP, item 10.2, devemos observar a capacitação dos recursos humanos para manter e melhorar os serviços e produtos que foram objeto das mudanças evolutivas ou da melhoria realizada.

Desta forma, a CONTRATADA será responsável por disponibilizar todas as condições para que a transferência de conhecimento, cabendo ao CONTRATANTE demandar o repasse.

importante resgatar a preocupação dos órgãos de controle com o assunto e o compromisso assumido pela autarquia com essa preocupação:

"... o TCU deu ciência à Agência Nacional de Transportes Aquaviários que: b) os procedimentos insuficientes de transferência de conhecimento aos servidores da Agência quando da contratação de bens e produtos de TI, podem trazer riscos de descontinuidade nessa área, caso haja a interrupção dos respectivos contratos de prestação de serviços, em afronta ao princípio constitucional da eficiência, conforme o art. 37, caput, da Constituição Federal e a Instrução Normativa/SLTI-MP nº 4/2010" Acórdão nº 7.655/2014-1ª Câmara, itens 1.10.1 e 1.10.2."

Estes são os fundamentos que requerem da presente contratação, condições para a adequada execução contratual e em especial deverá disponibilizar uma forma de transferência de conhecimento aos servidores do órgão, de forma a minimizar os possíveis impactos de quebra de continuidade dos serviços contratados.

Considerando que atualmente as soluções para a conectividade e interação "real time" remotas são de domínio público (Lync Server, Amazon, Skype, Google Talk etc.), o mercado dispõe de uma série de ferramentas, sob as quais detém amplo domínio tecnológico, que possibilitam, temos que a competitividade está assegurada pela própria multiplicidade e diversidade destas ferramentas.

A transferência de conhecimento deverá ser efetuada através de palestras, capacitação assistida com interação direta de conteúdo entre Instrutor e treinando, hand's on, grupos de trabalho, workshops, apresentação de manuais de operação, entre outras metodologias, segundo as necessidades técnicas de aprendizado, nas modalidades presencial, remota e/ou híbridas aqui descritas. A CONTRATADA fica obrigada a atender a esses requisitos a partir do início da execução contratual.

A transferência de conhecimento deverá considerar que:

Será utilizada quando houver, por parte da CONTRATADA e previamente autorizados pelo CONTRATANTE, a introdução de novos produtos, novas versões dos produtos já em uso ou em caso de demandas relativas a produtos já existentes, ou quando requerer o nivelamento de pré-requisitos entre os treinados indicados pelo CONTRATANTE;

Serão utilizados programas de capacitação customizados quando houver necessidade específica ou subsídio às decisões dos servidores públicos do órgão em projetos, métodos e processos específicos, scripts ou outros artefatos produzidos/utilizados na execução contratual;

Os programas oficiais em tecnologia dos fabricantes das plataformas de softwares dominantes, poderão ser ministrados pela CONTRATADA em turmas abertas, e deverão ser obrigatoriamente realizados por profissionais certificados e que tenham atuado diretamente ou detenham o conhecimento sobre os fluxos e processos práticos ocorridas na execução dos serviços;

Neste caso, a licitante vencedora será remunerada nos programas de transferência de conhecimento na proporção de 10,16 USI's/hora de capacitação por profissional a ser capacitado;

Os quantitativos acima resultam de pesquisa de mercado, constante do processo administrativo, realizada especificamente para esse fim, no curso do planejamento da contratação;

No caso da indisponibilidade de treinamentos oficiais de fabricantes, poderá ser negociado entre as partes, outros meios que garantam o aprendizado e a capacitação da equipe da CONTRATADA, como por exemplo, contratação de treinamentos não oficiais;

ANEXO V DO TERMO DE REFERÊNCIA- CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1. Tabela A

Categoria da Atividade	Detalhamento de Atividades Técnicas	Tipo de Atividade	Urgência (Escala de 1 a 3)	Impacto (Escala de 1 a 3)	Severidade
Estação de trabalho e equipamentos	Garantia de equipamento	Requisição de Serviço			
	Instalar, configurar e disponibilizar videoconferência	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar, resolver videoconferência	Incidente	1	3	1
	Instalar, configurar e disponibilizar estação de trabalho	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver estações de trabalho	Incidente	2	3	2
	Instalar, configurar e disponibilizar sistemas operacionais	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver sistemas operacionais	Incidente	2	3	2
	Instalar, configurar e disponibilizar projetor	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver projetor	Incidente	1	3	1
	Instalar, configurar e disponibilizar dispositivo Móvel	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver dispositivo móvel	Incidente	1	3	1
	Instalar, configurar e disponibilizar agente de monitoramento	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver agente de monitoramento	Incidente	3	3	3
	Instalar, configurar e disponibilizar scanner	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver scanner	Incidente	3	3	3
	Instalar, configurar e disponibilizar acesso a rede	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver acesso a rede	Incidente	2	3	2
	Remanejar ou remover equipamento	Requisição de Serviço			
	Instalar, configurar e disponibilizar certificados digitais	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver certificados digitais	Incidente	2	3	2
Aplicativos e aplicações	Instalar, configurar e disponibilizar impressora	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver impressora	Incidente	2	3	2
	Instalar, configurar e disponibilizar aplicativos de escritório	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver aplicativos de escritório	Incidente	2	3	2
	Instalar, configurar e disponibilizar sistemas desenvolvidos	Requisição de Serviço			
	Instalar, configurar e disponibilizar aplicativos diversos	Requisição de Serviço			
	Falha, analise e resolver aplicativos diversos	Incidente	2	3	2

	Falha, analisar e resolver execução de sistemas desenvolvidos	Incidente	2	3	2
	Instalar, configurar e disponibilizar antivírus	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver antivírus	Incidente	1	3	1
Outros	Serviços de terceiros	Requisição de Serviço			
	Orientar Usuários Internos	Requisição de Serviço			
	Orientar Usuários Externos	Requisição de Serviço			
	Acompanhar reuniões	Requisição de Serviço			
Usuário e grupos	Instalar, configurar e disponibilizar objeto no AD (usuário, grupo e listas de distribuição)	Requisição de Serviço			
	Instalar, configurar e disponibilizar perfil de usuário	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver perfil de usuário	Incidente	1	3	1
	Instalar, configurar e disponibilizar senha	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver senha	Incidente	1	3	1
	Falha, analisar e resolver objeto no AD (usuário, grupo, e listas de distribuição)	Incidente	3	3	3
Backup	Realizar backup	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver backup	Incidente	3	3	3
	Restaurar backup	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver restore	Incidente	1	3	1
Telefone IP	Instalar, configurar e disponibilizar telefone/ramal IP	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver telefone/ramal IP	Incidente	2	3	2
Correio Eletrônico	Instalar, configurar e disponibilizar correio eletrônico	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver correio eletrônico	Incidente	1	3	1
Internet	Instalar, configurar e disponibilizar Internet	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver internet	Incidente	2	3	2
Acesso rede e dados	Instalar, configurar e disponibilizar acesso a rede Wireless	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver acesso a rede wireless	Incidente	1	3	1
	Instalar, configurar e disponibilizar acesso a rede	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver acesso a rede	Incidente	1	3	1
	Instalar, configurar e disponibilizar compartilhamento de rede	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver de compartilhamento de rede	Incidente	3	3	3
	Falha, analise e resolver acesso a dados (arquivos e pasta)	Incidente	3	3	3
	Instalar, configurar e disponibilizar acesso a dados (arquivos e pastas)	Requisição de Serviço			

2. Tabela B

CATÁLOGO SUSTENTAÇÃO E OPERAÇÃO DE AMBIENTE	
Análise de Processos ITIL	Implantar, manter e atualizar base de conhecimento
	Implantar, manter e atualizar scripts de atendimento
	Aferir e auditar processo
Administração SAN	Instalar, configurar e disponibilizar NAS ou SAN (LUN, partição, volume, disco e etc.)
	Falha, analisar e resolver NAS ou SAN (LUN, partição, volume, disco e etc.)
	Instalar, configurar e disponibilizar switch rede SAN
	Falha, analise e resolver switch rede SAN
	Instalar, configurar e disponibilizar aplicações NAS ou SAN
	Instalar, configurar, disponibilizar conexão storage/servidor
	Instalar, configurar e disponibilizar equipamento
	Falha, analisar e solucionar equipamento
	Falha, analise e solucionar conexão storage/servidor
	Migrar dados
	Falha, analise e resolver aplicações NAS ou SAN
	Instalar, configurar e disponibilizar snapdrive
	Falha, analise e resolver snapdrive
	Implantar, manter e atualizar documentação

	Instalar, configurar e disponibilizar acesso a dados
	Falha, analisar e resolver acesso a dados
	Instalar, configurar, disponibilizar monitoramento
	Falha, analise e resolver monitoramento
Correio Eletrônico	Instalar, configurar e disponibilizar servidor de correio eletrônico
	Falha, analisar e resolver servidor de correio eletrônico
	Instalar, configurar e disponibilizar archive de caixas postais
	Falha, analisar e resolver archive de caixas postais
	Instalar, configurar e disponibilizar backup de correio eletrônico
	Instalar, configurar e disponibilizar AntiSpam
	Falha, analisar e resolver AntiSpam
	Falha, analisar e resolver backup de correio eletrônico
	Instalar, configurar e disponibilizar armazenamento de caixas postais
	Falha, analisar e resolver armazenamento de caixas postais
	Instalar, configurar e disponibilizar acesso a correio eletrônico
	Falha, analisar e resolver acesso a correio eletrônico
	Instalar, configurar e disponibilizar aplicações de correio eletrônico
	Falha, analisar e resolver aplicações de correio eletrônico
Administração Banco de Dados	Instalar, configurar e disponibilizar servidor de banco de dados
	Falha, analisar e resolver servidor de banco de dados
	Instalar, configurar e disponibilizar instância de banco de dados
	Falha, analisar e resolver instância de banco de dados
	Instalar, configurar e disponibilizar base de dados
	Falha, analisar e resolver base de dados
	Implantar, manter e atualizar modelo de dados
	Instalar, configurar e disponibilizar tabela
	Falha, analisar e resolver tabela
	Instalar, configurar e disponibilizar scripts
	Falha, analisar e resolver scripts
	Instalar, configurar e disponibilizar procedimentos armazenados (Triggers, stored procedure, functions, etc)
	Falha, analisar e resolver (Triggers, stored procedure, functions, etc)
	Instalar, configurar e disponibilizar componentes de BI
	Falha, analisar e resolver componentes de BI
	Instalar, configurar e disponibilizar acesso a banco de dados
	Falha, analisar e resolver acesso a banco de dados
	Instalar, configurar e disponibilizar serviços de relatórios
	Falha, analisar e resolver serviços de relatórios
	Instalar, configurar e disponibilizar objeto interno de banco de dados
	Falha, analisar e resolver objeto interno de banco de dados
	Migração, exportação de base de dados
	Instalar, configurar e disponibilizar monitoramento de banco de dados
	Falha, analisar e resolver monitoramento de banco de dados
Redes - Servidor físico	Instalar, configurar e disponibilizar servidor
	Falha, analisar e resolver servidor
Redes - Sistema Operacional	Instalar, configurar e disponibilizar sistema operacional
	Falha, analisar e resolver sistema operacional
Redes –Gestão de Configuração com Puppet/Ansible	Instalar, configurar e disponibilizar servidor
	Codificação e configuração e disponibilização de sistema automatizado
	Resolução de problemas de infraestrutura como código
Redes - Sistema Alta Disponibilidade	Instalar, configurar e disponibilizar sistemas de alta-disponibilidade
	Falha, analisar e resolver sistemas de alta-disponibilidade
Redes - Jobs	Criação, manutenção e atualização de scripts ou Jobs de serviço
	Falha, analisar e resolver scripts ou Jobs de serviços
Redes - Patches	Instalação, configuração e disponibilização de patch (atualização, segurança e etc.)
	Falha, analisar e resolver patch (atualização, segurança e etc.)
Redes - Servidor de Arquivos	Instalação, configuração e disponibilização de sistema de armazenamento de arquivos
	Falha, analisar e resolver sistema de armazenamento de arquivos
Redes - Aplicações	Instalação, configuração e disponibilização de aplicativos e aplicações
	Falha, analisar e resolver aplicativos e aplicações
Redes - Servidor Virtual	Instalar, configurar e disponibilizar serviços de consolidação de servidores virtuais
	Falha, analisar e resolver serviços de consolidação de servidores virtuais
	Criação, manutenção e atualização de Maquinas Virtuais
	Falha, analisar e resolver Maquinas Virtuais
	Gerar relatórios de crescimento do ambiente de virtualização
Redes - Serviços	Instalar, configurar e disponibilizar serviços de rede (FTP, DNS, DHCP, NTP, WSUS, AD, GP WDS, RADIUS, PROXY, IMPRESSÃO)
	Falha, analisar e resolver serviços de rede (FTP, DNS, DHCP, NTP, WSUS, AD GPO, WDS, RADIUS, PROXY, IMPRESSÃO)
Redes - AD	Criação, manutenção e atualização de objetos AD
	Falha, analisar e resolver objetos AD
Redes - Diretivas	Criação, manutenção e atualização de diretivas de grupo
	Falha, analisar e resolver diretivas de grupo

Redes - Serviços Web	Criação, manutenção e atualização de serviços WEB
	Falha, analisar e resolver serviços WEB
Redes - Controlador Domínio	Criação, manutenção e atualização de Controladores de domínio
	Falha, analisar e resolver Controladores de domínio
Redes - Documentação	Documentar ambiente de rede
Segurança - AntiSpam	Instalar, configurar e disponibilizar AntiSpam
	Falha, evento, analisar e resolver AntiSpam
Segurança - Firewall	Instalar, configurar e disponibilizar Firewall
	Falha, evento, analisar e resolver Firewall
Segurança - Antivírus	Instalar, configurar e disponibilizar Antivírus
	Falha, evento, analisar e resolver Antivírus
Segurança - IPS	Instalar, configurar e disponibilizar IPS
	Falha, evento, analisar e resolver IPS
Segurança - NAT	Instalar, configurar e disponibilizar NAT
	Falha, evento, analisar e resolver NAT
Segurança - VPN	Instalar, configurar e disponibilizar VPN
	Falha, evento, analisar e resolver VPN
Segurança - VLAN	Instalar, configurar e disponibilizar VLAN
	Falha, evento, analisar e resolver VLAN
Segurança - DNS Externo	Instalar, configurar e disponibilizar DNS Externo
	Falha, evento, analisar e resolver DNS Externo
Segurança - QoS	Instalar, configurar e disponibilizar QoS
	Falha, evento, analisar e resolver QoS
Segurança - Switch	Instalar, configurar e disponibilizar Switch
	Falha, evento, analisar e resolver Switch
Segurança - Documentação	Apoio a criação, manutenção e atualização de normativo de segurança
	Criação, manutenção e atualização de documentação de ambiente de segurança
Segurança - Metaframe	Instalar, configurar e disponibilizar Metaframe
	Falha, evento, analisar e resolver Metaframe
Segurança - Access Point	Instalar, configurar e disponibilizar Access Point
	Falha, evento, analisar e resolver Access Point
Telefonia IP - Aparelho ATA	Instalar, configurar e disponibilizar aparelho ATA
	Falha, evento, analisar e resolver aparelho ATA
Telefonia IP - Servidor APAS	Instalar, configurar e disponibilizar servidor APAS
	Falha, evento, analisar e resolver servidor APAS
Telefonia IP - Ramal IP	Instalar, configurar e disponibilizar ramal IP
	Falha, analisar e resolver ramal IP
Telefonia IP - Tarifador	Instalar, configurar e disponibilizar tarifador
	Falha, analisar e resolver tarifador
Backup e Restore - JOB	Criação, manutenção e atualização de JOBS
	Falha, analisar e resolver JOBS
Backup e Restore - Políticas	Criação, manutenção e atualização de Políticas de Backup e Restore
	Falha, analisar e resolver Políticas de Backup e Restore
Backup e Restore - Ferramenta	Apoio a criação, manutenção e atualização de Ferramenta de Backup e Restore
	Apoio a falha, analisar e resolver Ferramenta de Backup e Restore
Backup e Restore - Hardware	Instalar, configurar e disponibilizar Hardware de Backup
	Falha, analisar e resolver Hardware de Backup
Backup e Restore - Script	Criação, manutenção e atualização de script de Backup e Restore
	Falha, analisar e resolver script de Backup e Restore
Backup e Restore - Documentação	Criação, manutenção e atualização de documentação de Backup e Restore
	Falha, analisar e resolver documentação de Backup e Restore
Backup e Restore	Backup de dados dos servidores corporativos
	Preparar para restaurar dados
	Restaurar dados do backup
	Retirar dados em HD externo
Ativos de Rede e Conectividade - Rack	Teste de backup e restore - serviços corporativos
	Instalar, configurar e disponibilizar RACK (Trilho, fixação, cabeamento e força)
Ativos de Rede e Conectividade - Rede	Falha, analisar e resolver RACK (Trilho, fixação, cabeamento e força)
	Instalar, configurar e disponibilizar conectividade de rede
Ativos de Rede e Conectividade - Internet	Falha, analisar e resolver conectividade de rede
	Instalar, configurar e disponibilizar conectividade internet
Ativos de Rede e Conectividade - switches, appliances, outros	Falha, analisar e resolver conectividade internet
	Instalar, configurar e disponibilizar switches, appliances, outros
Ativos de Rede e Conectividade - Servidores Físicos	Instalar, configurar e disponibilizar servidores físicos
	Falha, analisar e resolver servidores físicos
Monitoramento - Serviços	Instalar, configurar e disponibilizar serviços de monitoramento
	Falha, analisar e resolver serviços de monitoramento
Monitoramento - Agentes	Instalar, configurar e disponibilizar agentes de monitoramento
	Falha, analisar e resolver agentes de monitoramento
Monitoramento - Logs	Criação, manutenção e atualização logs de monitoramento
	Falha, analisar e resolver logs de monitoramento
Monitoramento - Scripts	Criação, manutenção e atualização scripts de monitoramento
	Falha, analisar e resolver scripts de monitoramento

Monitoramento - Ativos	Instalar, configurar e disponibilizar monitoramento de ativos
	Falha, analisar e resolver monitoramento de ativos
Monitoramento - Conectividade	Instalar, configurar e disponibilizar monitoramento de conectividade
	Falha, analisar e resolver monitoramento de conectividade
Monitoramento - Ferramentas	Instalar, configurar e disponibilizar ferramentas de monitoramento
	Falha, analisar e resolver ferramentas de monitoramento

ANEXO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA - MODELO DE GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

INTRODUÇÃO

Este documento tem por objetivo fornecer as diretrizes para o planejamento e emissão de Ordens de Serviço (OS's) relativas à prestação de serviços objeto desta contratação.

A "OS" representa o planejamento do resultado esperado e demais condições de execução, e do esforço quantitativo e qualitativo estimados para remunerar a execução dos serviços demandados.

Este planejamento mostra-se necessário tanto para o CONTRATANTE, que pode planejar a execução contratual de acordo com sazonalidade da demanda, quanto para a empresa CONTRATADA, que pode fundamentar melhor sua ação de planejamento e alocação de equipe para o período que segue.

Por se tratar de estimativa, a OS expressa uma mera expectativa de execução, e sempre que necessário, independente de datas e prazos, o CONTRATANTE deverá emitir OS's complementares para atendimento às necessidades que tenham sido modificadas ou repriorizada sem consequência de situações originalmente incertas ou imprevistas.

As OS's que tratam das atividades de melhoria contínua de processos e serviços de TI e Implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI, para que sejam adequadamente gerenciadas pelas partes, serão emitidas em específico para cada demanda.

Todos os serviços demandados serão objeto de acompanhamento e fiscalização mesmo quando executados nas dependências da CONTRATADA;

Desta forma, devem compor minimamente uma OS, as seguintes informações:

Especificação da demanda;

Escopo primário do resultado esperado;

Estimativa de USI's demandadas para as atividades de Manutenção da Saúde Operacional;

Estimativa de USI's a serem demandadas para o atendimento de cada demanda de melhoria contínua de processos e serviços de TI e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI;

Período de execução da OS;

Data de emissão da OS;

Conhecimento e aceite da OS, emitidos pelo preposto da CONTRATADA.

PROCESSOS DE PLANEJAMENTO DE OS'S

Os processos de planejamento de OS envolvem 2 atores, qual sejam: o CONTRATANTE, representado pelo Fiscal do Contrato; e a CONTRATADA, representada pelo seu Preposto.

Como entrada desses processos, temos as demandas por serviços de TI do órgão e, como saída, temos as OS's, referentes a demanda para execução, devidamente aceitas pelas partes.

Esse processo deverá ser concluído em até 5 dias úteis anteriores ao início de execução dos serviços demandados.

Em razão das especificidades de cada grupo de atividades, teremos processos distintos para determinadas atividades, conforme abaixo:

Ordens de Serviços Periódicas:

São as ordens de serviços referentes aos Serviços de Manutenção da Saúde Operacional.

Tais atividades serão realizadas durante toda a vigência do contrato e podem ter quantidades estimadas, por aproximação, tomando por base a execução de períodos anteriores e a avaliação de situações específicas previstas para o próximo período.

Na figura abaixo é apresentado o fluxo do processo de emissão de OS's periódicas:

Na tabela apresentada a seguir é feito o detalhamento das tarefas que compõem o processo:

Tarefa	Objetivo	Responsável	Entrada	Saída	Descrição
Avaliar volume de serviços periódicos	Visa garantir que o fiscal (requisitante e técnico) consulte as bases históricas de execução de serviços	Fiscal do Contrato	Base de conhecimento de serviços executados	Informações de execução de serviços levantadas	Fiscal Requisitante e Técnico do contrato fazem o levantamento de informações históricas junto a base de conhecimento
Estimar volume para próximo período	Estimar o quantitativo de unidades de serviços necessárias ao atendimento da demanda do órgão para o período	Fiscal de contrato	Informações de execução de serviços levantadas Especificidades do próximo período de execução	Quantitativo de unidades de serviço estimada	O fiscal do contrato avalia as informações de execução de serviços levantadas, bem como as necessidades específicas do período e calcula, de forma estimada, o quantitativo de unidades de serviço necessário
Emitir proposta de OS	Gerar proposta de artefato a ser validada pela CONTRATADA DA	Fiscal de contrato	Quantitativo de unidades de serviço estimada	Proposta de OS	Tomando por base o quantitativo de unidades de serviço estimada, o Fiscal do Contrato irá gerar a proposta de OS
Validar Ordem de Serviço	Permitir à CONTRATADA tomar conhecimento dos serviços a serem executados no próximo período e verificar se a demanda está aderente ao Contrato e/ou com os quantitativos	Preposto da CONTRATADA DA	Proposta de OS	OS Validada	O preposto verificará se a OS proposta está em conformidade com os termos contratuais, bem como se é tecnicamente executável nas condições propostas.

	adequados, bem como se apresenta exequibilidade técnica				Caso detecte alguma inconsistência, deverá apresentar ao Fiscal do Contrato para reformulação
Aceitar Ordem de Serviços	Formalizar o aceite da Ordem de serviço por parte da CONTRATADA	Preposto da CONTRATADA	OS Validada	OS aceita	O preposto encaminha documento assinado, com de acordo, ao Fiscal do Contrato

Ordens de Serviços Específicas (Processo de Melhoria Contínua do Serviço):

São as OS's referentes às atividades de melhoria contínua de processos e serviços de TI, bem como às Implementações de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI do órgão,

Tais atividades se caracterizam pela grande variação do esforço, e conseqüentemente do prazo, necessário à sua execução, exigindo uma avaliação específica de cada demanda, para a estimativa do quantitativo de USI 's a serem consumidas no seu atendimento.

As solicitações de mudanças podem ser motivadas por sugestões de melhoria de infraestrutura e serviços de TI apresentadas pela CONTRATADA; por necessidades negociais detectadas pelo CONTRATANTE; ou por outros motivadores, como a adequação de ambiente requerida por um terceiro, por exemplo.

Para a emissão da OS, independentemente da origem, o CONTRATANTE, com o apoio técnico da CONTRATADA, elaborará uma Requisição de Mudança (RDM) inicial que será submetida à aprovação prévia do Comitê de Gestão de Mudanças (CGM) ou do Gestor do Contrato, sob os limites de competência a serem estabelecidos pelas autoridades competentes do CONTRATANTE e da CONTRATADA. Nesse primeiro momento, a RDM apresentará apenas:

Descrição da mudança;

Necessidade de implementação;

Descrição sumária de procedimentos, riscos e impactos;

Estimativa primária de esforço para a implementação;

Estimativa primária de esforço para o detalhamento técnico da RDM.

Sendo previamente aprovada, a RDM será encaminhada à CONTRATADA para detalhamento técnico da mudança, onde deverão ser descritos:

Cronograma de Implementação da mudança;

Estimativa de esforço para a Implementação;

Descrição dos impactos previstos sobre a Infraestrutura de TI, os serviços e TI e reflexos sobre negócios sustentados pelos componentes e serviços afetados;

Riscos inerentes à mudança;

Recursos (hardwares, softwares, dedicação de pessoas, suportes técnicos especialistas, etc.) necessários à implementação e sustentação da mudança;

Esforço despendido no detalhamento técnico da RDM.

O esforço efetivamente despendido para detalhamento técnico da RDM, expresso em USI's, será Incorporado e remunerado por meio da OS.

A RDM atualizada com o detalhamento técnico de implementação será novamente submetida à aprovação do CGM. Sendo aprovada, o CONTRATANTE emitirá OS para implementação da mudança, contemplando os aspectos aprovados pelo CGM. Caso a RDM seja rejeitada pelo CGM, a OS contemplará apenas o esforço despendido pela CONTRATADA no detalhamento da RDM.

A execução das atividades de melhoria seguirá o tratamento dispensado à execução de projetos, segundo a metodologia proposta pelo SISP, conforme detalhamento Anexo III - Modelo de Entrega para Melhoria Contínua do Serviço, podendo ser simplificada, quando a demanda assim o permitir.

Para cada demanda, em função de sua complexidade, de sua extensão, do esforço exigido e, conseqüentemente, do prazo estimado para a sua conclusão, serão definidos:

Os artefatos a serem gerados e entregues pela CONTRATADA;

O planejamento de execução da atividade; e

O cronograma de atividades, com a programação mensal de entregas intermediárias e pagamentos proporcionais.

Considerando que as demandas referentes a esse grupo de serviços podem apresentar duração superior a 1 (um) mês, as OS's correspondentes irão prever o aceite e o pagamento das entregas Intermediárias, de acordo com o cronograma de atividades aprovado para cada demanda, ocorridas em cada período mensal de aferição dos serviços prestados.

Na figura abaixo é apresentado o macro fluxo do processo de emissão das OS's específicas:

As solicitações de mudanças emergenciais seguirão rito próprio, determinado por cada situação específica, podendo não se submeter ao processo aqui descrito.

Na tabela abaixo é apresentado o detalhamento das tarefas que compõem o processo:

Tarefa	Objetivo	Responsável	Entrada	Saída	Descrição
Receber necessidade de mudança	Tomar conhecimento da necessidade de mudança	Fiscal da CONTRATADA	Necessidade de mudança detectada	Solicitação de avaliação de mudança	Tomando conhecimento da necessidade de mudança, o Fiscal da CONTRATANTE solicitará a avaliação preliminar à CONTRATADA
Avaliar mudança	Fazer uma avaliação preliminar da mudança	Preposto da CONTRATADA	Solicitação de avaliação de mudança	Solicitação de mudança avaliada	A CONTRATADA avaliará os aspectos técnicos da mudança
Emitir proposta de RDM simplificada	Descrever a mudança, apresentando descrição sumária de procedimentos, riscos e impactos, bem como estimativas de esforços	Preposto da CONTRATADA	Solicitação de mudança avaliada	Proposta de RDM simplificada	A partir da avaliação da mudança, a CONTRATADA emite uma proposta de RDM
Validar proposta de RDM simplificada	Validar a proposta emitida pela CONTRATADA	Fiscal do contrato	Proposta de RDM simplificada	Proposta de RDM simplificada validada pelo CONTRATANTE	O Fiscal do contrato irá avaliar a proposta de RDM, negociando com a CONTRATADA os ajustes que julgar necessários, até que a proposta seja

					validada pelas partes envolvidas
Submeter RDM simplificada à aprovação do CGM	Obter a aprovação do CGM	Fiscal do contrato	Proposta de RDM simplificada aprovada pelo CONTRATANTE	RDM simplificada aprovada pelo CGM	RDM simplificada é submetida ao CGM. Sendo aprovada, segue para detalhamento, caso contrário, RDM é encerrada, sem execução
Detalhar RDM	Fazer o detalhamento de descrição, cronograma, esforço, procedimentos, riscos	Preposto da CONTRATADA	RDM simplificada aprovada pelo CGM	RDM detalhada	A CONTRATADA irá detalhar todos os aspectos de mudança, atualizando a RDM para ser novamente submetida à aprovação do CGM
Validar RDM detalhada	Validar a RDM detalhada pela CONTRATADA	Fiscal do contrato	RDM detalhada	RDM detalhada validada pelo CONTRATANTE	O Fiscal do contrato irá avaliar a RDM detalhada, negociando com a CONTRATADA os ajustes que julgar necessários, até que o documento seja validado pelas partes envolvidas
Submeter RDM detalhada à aprovação do CGM	Obter a aprovação do CGM	Fiscal do contrato	RDM detalhada validada pelo CONTRATANTE	RDM detalhada aprovada pelo CGM	RDM detalhada é submetida ao CGM. Sendo aprovada, segue para emissão de OS, caso contrário, RDM é encerrada, sem execução
Emitir OS específica	Emitir OS nos termos detalhados na RDM	Fiscal do contrato	RDM detalhada aprovada pelo CGM	OS emitida	O fiscal do contrato irá emitir a OS, segundo detalhamento da RDM, e submeterá ao aceite da CONTRATADA
Aceitar OS	Formalizar o aceite da OS por parte da CONTRATADA	Preposto da CONTRATADA	OS Emitida	OS aceita	O preposto encaminha documento assinado, com de acordo, ao Fiscal do Contrato

RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

O processo de recebimento dos serviços envolve 2 atores, quais sejam: o CONTRATANTE, representado pelo Fiscal do Contrato; e a CONTRATADA, representada pelo seu Preposto.

Deve ser iniciado no 1º dia útil posterior a data de encerramento dos serviços.

Como entrada desse processo, temos:

OS's emitidas;

Acordo de Nível de Serviços (ANS) vigente;

Relatório Mensal de Atividades (RMA), composto por:

Registro dos serviços executados pela Central de Serviços;

Registro do dimensionamento e diversidade tecnológica para a infraestrutura de TI- Serviços de Manutenção da Saúde Operacional;

Artefatos, em conformidade com a metodologia proposta pelo SISP, referentes ao atendimento de demandas de melhoria contínua de processos e serviços de TI e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI;

Relatórios de desempenho e cumprimento de ANS (RDCNS).

Como saídas do processo temos:

1. Relatório de Nível de Serviço (RNS);

2. Termo de Aceite dos Serviços (TAS).

Na figura abaixo é apresentado o macro fluxo do processo de recebimento de serviços

Na tabela apresentada a seguir é feito o detalhamento das tarefas e subprocessos que compõem o processo:

Tarefa / Sub-processo	Objetivo	Responsável	Entrada	Saída	Descrição
Emitir relatórios: RMA e RDCNS	Gerar relatórios que apresentem o volume de serviços executados, em termos de USI's e os níveis de serviço alcançados	Preposto da CONTRATADA	Dados obtidos da solução de ITMS	Relatório Mensal de Atividades e Relatório de Desempenho e Cumprimento de Nível de Serviço	O preposto da CONTRATADA irá levantar os volumes de serviços executados no período e elaborará relatório discriminando as atividades e respectivos volumes de USI's. Também irá levantar e relatar os níveis de qualidade e disponibilidade de serviços alcançados no período
Validar volumes de USI's consumidas	Verificar se os quantitativos de USI's apresentados no RMA estão em conformidade	Fiscal de contrato	Ordens de serviço e RMA	RMA validado	O fiscal do contrato irá confrontar os volumes de USI's consumidas com o volume estimado nas respectivas ordens de serviços. Também irá verificar, por meio da solução de ITSM e

	com o solicitado pelo CONTRATANTE e com os serviços efetivamente entregues pela CONTRATADA				por meio de inspeção por amostragem, a efetiva execução das atividades relacionadas no RMA. Encontrando inconsistências, solicitará esclarecimento ou retificação à CONTRATADA
Avaliar cumprimento de nível de serviço	Verificar se os níveis de serviço acordados foram alcançados	Fiscal de contrato	Acordo de Nível de serviço e RDCNS	Relatório de Nível de Serviço - RNS	O fiscal do contrato irá confrontar os níveis de qualidade e disponibilidade de serviços reportados pela CONTRATADA com aqueles previstos no ANS. Também irá, por amostragem, confirmar os níveis reportados com aqueles apresentados pelas ferramentas de gerência de serviços. A partir dos dados obtidos irá gerar o RNS, que contém o resultado matemático da avaliação, apresentando a pontuação e as respectivas glosas por quebra de ANS.
Avaliar RNS	Permitir à CONTRATADA tomar conhecimento das quebras de ANS e respectivas glosas apuradas, e apresentar defesa, em respeito aos princípios da ampla defesa e contraditório	Preposto da CONTRATADA	RNS	Defesa e solicitação de revisão do RNS, quando aplicável	O preposto avaliará as quebras de ANS e respectivas glosas apontadas pela CONTRATANTE, e apresentará as defesas cabíveis (justificativas, isenções de responsabilidade, acordos de manutenção, etc.) que eventualmente impliquem na reconsideração do apurado, e encaminhará a solicitação de revisão do RNS para apreciação do CONTRATANTE
Emitir Termo de Aceite dos Serviços	Gerar termo de aceite dos serviços executados no período	Preposto da CONTRATADA	RNS aprovado	Termo de Aceite dos Serviços emitido	Tomando por base as versões finais do RMA e do RNS, o preposto da CONTRATADA irá emitir o Termo de Aceite dos Serviços, contemplando resumo de USI's entregues em cada grupo de serviços, bem como eventuais glosas aplicadas a cada grupo, e submeter à aprovação do CONTRATANTE
Aceitar serviços	Formalizar o aceite dos serviços pela CONTRATADA no período	Fiscal da CONTRATANTE	Termo de Aceite dos Serviços emitido	Termo de Aceite de Serviços aprovado	O fiscal da CONTRATANTE irá verificar se os volumes de serviços, e respectivas glosas, estão em conformidade com o apurado para o período e, em caso positivo, irá formalizar o aceite. Em caso negativo, apresentar as necessidades de ajustes para a CONTRATADA retificar o documento
Emitir autorização de faturamento	Autorizar à CONTRATADA proceder com a emissão das faturas referentes aos serviços prestados no período	Fiscal da CONTRATANTE	Termo de Aceite de Serviços aprovado	Autorização de Faturamento	Uma vez aprovado o termo de aceite de serviços, o fiscal da CONTRATANTE irá autorizar à CONTRATADA a emissão de faturas

De forma análoga aos processos de emissão de ordens de serviços, o processo de recebimento de serviços, em razão das especificidades de cada grupo de atividades, está dividido em sub processos distintos para a validação do volume de USI's consumidos e avaliação do cumprimento de nível de serviço.

Serviços de Central de Serviço:

Compõem os serviços executados pela Central de Serviços, relacionados abaixo:

Registro e classificação de chamados;

Atendimento às requisições de serviços;

Resolução de requisições, classificados como severidade 1;

Resolução de requisições, classificados como severidade 2;

Resolução de requisições, classificados como severidade 3.

Embora os serviços desse grupo já estejam implicitamente contemplados nas OS's periódicas para manutenção da saúde operacional da infraestrutura de TI, tais serviços devem ser explicitados no RMA, a fim de permitir a aferição dos níveis de serviço alcançados em cada período.

O RMA, emitido pela CONTRATADA, apresentará o quantitativo de cada um dos serviços executados, relacionados acima, extraído da solução de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM, de Information Technology Service Manager) adotada pela CONTRATADA.

O RDCNS apresentará os níveis de qualidade estabelecidos como indicadores para este grupo de atividades, conforme ANS descrito no ANEXO III - Acordo de Nível de Serviços.

Para viabilizar as atividades de fiscalização, quanto para níveis de qualidade reportado no RDCNS, a CONTRATANTE deverá disponibilizar acesso à solução de ITSM para a CONTRATADA, que fará uso dessa solução para o atendimento das demandas, enquanto que a CONTRATANTE fará uso para a validação dos quantitativos apresentados, bem como para aferição do nível de serviço prestado. A gestão da ferramenta de ITSM será realizado prioritariamente pela CONTRATANTE, podendo a CONTRATADA atuar na manutenção sob a supervisão dos fiscais/executores.

Serviços de Manutenção da Saúde Operacional:

Compõem-se dos serviços relativos as atividades continuadas e atividades de rotina, descritas no Anexo IV – Especificação Técnica dos Serviços, necessárias à manutenção da infraestrutura central de TI do órgão em funcionamento, dentro dos níveis adequados de desempenho e disponibilidade.

Os serviços desse grupo serão demandados nas OS's periódicas, descritas no item 3.1 acima.

Para a quantificação de USI's consumidas na execução das atividades desse grupo, toma-se por base a configuração da infraestrutura de TI no período em referência. Assim, o RMA deverá apresentar o quantitativo e a diversidade tecnológica de cada um dos itens de configuração considerados na quantificação, apurados no último dia útil de cada período.

Para os itens acrescidos ou subtraídos no decorrer do período, somente serão consideradas as alterações que vigoraram por período igual ou superior a 50% dos dias corridos, contados no período de apuração.

As informações serão obtidas a partir de:

Solução de ITSM;

Contagem de objetos no serviço de diretório;

Contagem de itens baseada em inspeção visual e nos registros de modificação da infraestrutura.

O RDCNS apresentará os níveis de disponibilidade e desempenho de cada item de configuração e serviços relacionados, conforme ANS descrito no Anexo II – Acordo de Nível de Serviço.

Para viabilizar as atividades de fiscalização, tanto de volume de serviços reportado no RMA, quanto para níveis de qualidade reportado no RDCNS, a CONTRATADA deverá descrever o procedimento de apuração, bem como disponibilizar o acesso às ferramentas utilizadas, ao CONTRATANTE, que fará uso dessas ferramentas e procedimento para a validação dos quantitativos apresentados, bem como para aferição do nível de serviço prestado.

Serviços de melhoria contínua de processos e serviços de TI e de implementação de mudanças evolutivas na Infraestrutura de TI:

Compõem-se dos serviços relativos às atividades de melhoria contínua de processos e serviços de TI, bem como às implementações de mudanças evolutivas da infraestrutura de TI do órgão, que serão demandados nas OS's específicas, uma ordem de serviço para cada demanda.

A apuração da execução de serviços desse grupo será feita com base nas entregas efetuadas dentro do cronograma de execução, conforme descrito na metodologia de gestão de projetos proposta pelo SISP e adotada pelo órgão, descrita no Anexo IV - Modelo de Entrega para Melhoria Contínua de Serviços.

O RMA relacionará as entregas, de cada demanda em execução, concluídas e aceitas no período, bem como o quantitativo de USI's equivalente à cada entrega. O aceite obedecerá a rito próprio, estabelecido na metodologia de gestão de projetos.

O RDCNS apresentará os níveis de qualidade alcançados por cada entrega, bem como a sua conformidade com as exigências descritas na respectiva RDM e artefatos gerados no atendimento da demanda. A aferição dos níveis de qualidade dessas entregas também obedece a rito próprio, estabelecido na metodologia de gestão de projetos.

A manutenção nos servidores de verificação do ANS, serão realizadas pela CONTRATANTE ou pela CONTRATADA mediante autorização e supervisão dos fiscais/executores do contrato.

PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

A aprovação do RMA e avaliação do RDCNS deverá ocorrer em até 3 (três) dias úteis, contados da data de seu recebimento pelo CONTRATANTE. No mesmo prazo, o CONTRATANTE deverá emitir o RNS para validação da CONTRATADA.

Na hipótese de potencial inconsistência nos relatórios apresentados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE solicitará a CONTRATADA o ajuste e/ou correção necessária. A CONTRATADA deverá efetuar as correções em até 2 (dois) dias úteis ou ainda, neste período apresentar motivos e justificativa dos procedimentos adotados.

Emitido o RNS pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá analisar quebras de ANS e respectivas glosas, apresentando os motivos e as justificativas que julgar pertinentes em até 2 (dois) dias úteis. O CONTRATANTE julgará as razões da CONTRATADA em até 2 (dois) dias úteis, a partir do qual apresentará o RNS definitivo à empresa CONTRATADA para emissão do Termo de Aceito de Serviços (TAS).

Concluídos os processos de validação de RMA, RDCNS e RNS, a CONTRATADA emitirá o TAS, submetendo-o à assinatura do CONTRATANTE, que deverá fazê-lo em até 2 (dois) dias úteis, contados do recebimento do documento, para devolvê-lo assinado e autorizar a emissão das faturas.

A Contratada apresentará, em até 2 (dois) dias úteis após a autorização de emissão das faturas ou decisão do CONTRATANTE, no caso de ter impetrado justificativa, para a emissão e apresentação das faturas, já descontadas as glosas apresentadas no RNS.

O pagamento das ordens de serviço se resumirá ao montante equivalente às USI's efetivamente executadas e não ao seu valor global ou parcial previsto nas OS's.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Os serviços em desconformidade com o acordo de nível de serviço contratado, em consequência de fatores que não sejam de responsabilidade da CONTRATADA, não serão computados para os efeitos de glosa, sanção ou penalidade. Ex.: indisponibilidade do usuário para o atendimento, falta de equipamento para substituição, falha de hardware sem garantia ou sem peças para reposição, entre outros, conforme o item 23, DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS, do Termo de Referência.

ANEXO VII DO TERMO DE REFERÊNCIA – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Lote	Item	Descrição	Medida	Qtde. Mensal	Qtde. 24 Meses	Valor USI	Valor Mensal
único	1	Manutenção da Saúde Operacional	USI			R\$XX,XX	R\$XXX.XXX,XX
	2	Melhoria Contínua do Serviço	USI				R\$XXX.XXX,XX

Preço unitário por extenso:

Preço total por extenso:

Prazo de validade: (não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação)

Composição dos preços: Nos preços propostos acima estão inclusas todas as despesas, frete, tributos e demais encargos de qualquer natureza incidentes sobre o objeto deste Pregão.

Esta empresa declara estar ciente de que a apresentação da presente proposta implica na plena aceitação das condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

(Local e data)

Nome da empresa

(Assinatura do Representante Legal e NOME COMPLETO)

ANEXO VIII DO TERMO DE REFERÊNCIA – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

Este Termo de Compromisso é celebrado entre: a – a

CONTRATANTE, Endereço, inscrita no CNPJ/MF, personificação, neste ato representada pelo Gestor do Contrato abaixo assinado, e

CONTRATADA, Endereço, inscrita no CNPJ/MF, personificação, neste ato representadas por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais.

O DETRAN/DF e a Empresa podem ser referidas individualmente como Parte e coletivamente como Partes, onde o contexto assim o exigir.

CONSIDERANDO QUE as Partes estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que possa incluir, entre outras, uma ou mais das seguintes relações ("Relação"): serviços de marketing, consultas, pesquisa e desenvolvimento, fornecimento/venda, teste/ensaio, colaboração, agenciamento, licitação, ou qualquer outra parceria que envolva a divulgação de Informações Confidenciais de uma Parte a outra;

CONSIDERANDO QUE as Partes podem divulgar entre si Informações Confidenciais, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas Informações Confidenciais;

CONSIDERANDO QUE as Partes desejam ajustar as condições de revelação das Informações Confidenciais, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

RESOLVEM as Partes celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

1. Para a finalidade deste Termo, "Informações Confidenciais" significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Divulgadora") à outra Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Receptora"), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de clientes, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.

2. Não serão incluídas nas Informações Confidenciais quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subsequentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público; (ii) estejam na posse legal da Parte Receptora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou (iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Receptora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Receptora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.

3. Quando a divulgação de Informações Confidenciais for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Receptora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máximo de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Receptora obrigada também a enviar a Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Receptora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.

4. A Parte Receptora não divulgará nenhuma Informação Confidencial da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:

I. A Parte Receptora, (i) não usará as Informações Confidenciais para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da Parte Divulgadora, e (ii) não usará as Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes.

II. As Partes deverão proteger as Informações Confidenciais que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias Informações Confidenciais.

III. A Parte Receptora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas Informações Confidenciais, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.

IV. A Parte Receptora informará imediatamente a Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não divulgação e uso limitado das obrigações das empregadas e agentes da Parte Receptora.

V. A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou Informações Confidenciais, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.

VI. A Parte Receptora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às Informações Confidenciais que cumpram tais obrigações de sigilo.

5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Receptora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.

6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não serão interpretados de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigarão a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais.

7. Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito substancial nas Informações Confidenciais da Parte Divulgadora para a Parte Receptora, exceto o direito limitado para utilizar as Informações Confidenciais conforme estipulado neste Termo.

8. Este Termo entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Receptora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.

9. A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexecutável, o restante deste Termo e a aplicação de tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.

10. As Partes concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.

11. A Parte Receptora deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

12. A Parte Receptora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

13. A não-observância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão de qualquer daqueles relacionados neste Termo, ao pagamento, ou recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados e demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.

14. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 5 (cinco) anos após a divulgação de cada Informação Confidencial à Parte Receptora.

15. O não-exercício por qualquer das uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.

16. Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Receptora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os seus efeitos legais em qualquer das situações tipificadas neste Termo.

17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Receptora, em razão do presente objetivo, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.

18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.

19. O fornecimento de Informações Confidenciais pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprouver.

20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, Patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.

21. A Contratada declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidas pela Contratante para execução do Contrato, tanto nas dependências da Contratante como externamente.

22. A Contratada responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da Contratante, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da Contratante.

23. Este Termo contém o acordo integral entre as Partes com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.

24. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das Partes, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Brasília, ____ de _____ de 2020.

Contratante Nome	Contratada Nome
Testemunha Nome	Testemunha Nome

ANEXO IX DO TERMO DE REFERÊNCIA –TERMO DE CIÊNCIA

Contrato N°:	
Objeto:	
Gestor do Contrato:	Mat.:
Contratante:	
Contratada:	CNPJ
Preposto da Contratada:	CPF

Por este instrumento, os empregados da prestadora de serviços abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecimento do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

_____, ____ de _____ de 20 ____

<Nome> Mat.	<Nome> Mat.:
<Nome> Mat.	<Nome> Mat.

ANEXO X DO TERMO DE REFERÊNCIA - MINUTA DE TERMO DE VISTORIA

TERMO DE VISTORIA OU RENÚNCIA

Declaro que:

() vistoriei minuciosamente os locais para a prestação dos serviços constantes do objeto do Edital de Licitação nº ____/2020, e tomei conhecimento das reais condições de execução dos serviços, bem como coletei informações de todos os dados e elementos necessários à perfeita elaboração da proposta comercial e que será mantido o sigilo de todas as informações de que tomei conhecimento em razão da vistoria.

() optei pela não realização de vistoria assumindo inteiramente a responsabilidade ou consequências por essa omissão, mantendo as garantias que vincularem a proposta ao presente processo licitatório, em nome da empresa que represento.

Dados da empresa:

Razão Social: _____

CNPJ/MF: _____

Endereço: _____

Tel/Fax: _____

e-mail: _____

CEP: _____ Cidade: _____ UF: _____

Dados do Representante Legal da Empresa:

Nome: _____

Endereço: _____

CEP: _____ Cidade: _____ UF: _____

CPF/MF: _____ Cargo/Função: _____

Cart. Ident nº _____ Expedido por: _____

Brasília, _____ de _____ de 2020.

Atenciosamente,

ASSINATURA DO PREPONENTE

NOME:

MATRÍCULA:

Assinatura(s) do(s) representante(s) legal (is) do proponente

Nome(s), endereço, Fax e telefone para contato

ANEXO XI DO TERMO DE REFERÊNCIA – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO

Identificação da Ordem de Serviço			
Nº da OS [XXX/20XX]	DATA DE EMISSÃO [XX/XX/20XX]	Nº DO CONTRATO [XXX/20XX]	DATA DO CONTRATO [XX/XX/20XX]
Identificação da Empresa CONTRATADA			
Nome da Empresa:			
CNPJ:			
Inscrição Estadual:			
Endereço:			
Cidade:		UF:	
CEP:		Telefone/Fax:	
Informações sobre os serviços a serem realizados			
Item de Serviço	Quantidade	Valor Total	
Manutenção da Saúde Operacional			
Valor total da OS			R\$
Local de Execução do Serviço: <registrar o local onde o serviço será executado>			
Gestor da Ordem de Serviço: <informar o nome e a lotação do gestor da OS>			
Unidade Solicitante: <informar o nome da unidade do DETRAN/DF que solicitou o serviço>			
Responsável pela solicitação: <informar o nome do responsável pela solicitação>			
Autorização: Brasília, ____ de _____ de 20XX. _____ Assinatura e carimbo do Fiscal do Contrato			

(*) Esta O.S. é apenas um modelo, podendo ser alterado a qualquer momento durante a execução do contrato.

ANEXO XII DO TERMO DE REFERÊNCIA – TABELA DE PERFIL PROFISSIONAL

Seguem abaixo exigências de perfis dos profissionais que executarão cada um dos serviços objeto dessa contratação. As licitantes deverão considerar em suas propostas os perfis exigidos.

A comprovação se dará através da apresentação tempestiva de currículos detalhados, declarações de antigos empregadores, diplomas e documentação da certificação exigida.

Para os profissionais de 3º nível de serviço essencial é permitido a alocação de mais de 1 (um) profissional por perfil essencial estabelecido no para cumprir os requisitos de certificação, entretanto, é obrigatório o cumprimento dos requisitos de formação acadêmica, treinamentos, experiência, habilidades e atitudes.

O DETRAN/DF se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos comprobatórios da qualificação dos profissionais alocados na prestação dos serviços, além das certificações requeridas.

Abaixo encontram-se as tabelas de perfil de cada nível de serviço padrão:

Perfil	Atendimento de 1º nível - Padrão
Formação Acadêmica	Formação superior completa (ou cursando) na área de tecnologia da informação no(s) curso(s) de ciência da computação OU engenharia de rede de comunicação OU engenharia de computação OU áreas correlatas, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação;
Treinamentos	Possuir treinamento em ITIL Foundation v3 ou superior;
Experiência	Experiência de no mínimo 01 (um) ano no atendimento a usuários de TIC visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de estações de trabalho dos usuários do DETRAN/DF, incluindo mais não se limitando a sistemas operacionais e negociais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao 1º nível de suporte técnico e de sistemas.
Habilidades e Atitudes	Comunicação escrita e falada clara, concisa e eficaz, cordialidade, presteza, iniciativa, vontade de aprender e consciência da qualidade e expectativas dos clientes.

Perfil	Atendimento de 2º nível - Padrão
Formação Acadêmica	Formação superior completa (ou cursando) na área de tecnologia da informação no(s) curso(s) de ciência da computação OU engenharia de rede de comunicação OU engenharia de computação OU áreas correlatas, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação;
Treinamentos	Possuir treinamento em ITIL Foundation v3 ou superior;
Experiência	Experiência de no mínimo 02 (dois) anos no atendimento a usuários de TIC visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de estações de trabalho na plataforma Windows 7, incluindo mais não se limitando a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao 2º nível de suporte técnico;
Habilidades e Atitudes	Relacionamento e compreensão interpessoal, empatia, comunicação escrita e falada clara, concisa e eficaz, cordialidade, proatividade voltada à solução, busca constante por aprender e repassar conhecimento, abertura às mudanças, consciência da qualidade e expectativas do cliente.

Perfil	Atendimento 3º nível - Padrão
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de tecnologia da informação no(s) curso(s) de ciência da computação OU engenharia de rede de comunicação OU engenharia de computação OU áreas correlatas, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação
Certificação	ITIL Foundation v3 ou superior;
Experiência	Experiência de, no mínimo, 03 (três) anos no atendimento a usuários de TIC visando a resolução de eventos referentes a configuração, instalação e manutenção física e lógica de servidores de rede em plataformas Microsoft, Red Hat ou VMware; OU Experiência de, no mínimo, 03 (três) anos no atendimento a usuários de TIC visando a resolução de eventos referentes a configuração, instalação e manutenção lógica em plataformas Oracle, SQL Server, MySQL e PostgreSQL; OU Experiência de, no mínimo, 03 (três) anos no atendimento a usuários de TIC visando a resolução de eventos referentes a configuração, instalação e manutenção física e/ou lógica de firewall PfSense; OU Experiência de, no mínimo, 03 (três) anos no atendimento a usuários de TIC visando a resolução de eventos referentes a configuração, instalação e manutenção lógica de solução de backup; OU Experiência de, no mínimo, 03 (três) anos em gestão de equipes de infraestrutura ou serviços de TIC ou gestão/desenho de processos ITIL. OU Experiência de, no mínimo, 03 (três) anos como preposto em contratos com a Administração Pública;
Habilidades e Atitudes	Administração, controle e organização de métodos de trabalho, compreensão das necessidades das áreas envolvidas, espírito de time/equipe, capacidade de autodesenvolvimento e repasse de conhecimento, comunicação assertiva, relacionamento e compreensão interpessoal.

Além dos perfis técnicos previstos e para ponto de contato pertinente a execução das atividades de manutenção da saúde operacional e projetos de melhoria contínua do serviço; a CONTRATADA deverá alocar gestor técnico (líder de infraestrutura), Supervisor de Atendimento de 2º nível e Preposto, com perfis condizentes com o padrão de atendimento de 3º nível acima exposto.

Abaixo encontram-se as tabelas de perfil de cada nível de serviço essencial:

- Os profissionais em serviços essenciais deverão ficar alocados nas dependências da CONTRATANTE;
- Os profissionais de perfil essencial, não poderão executar as atividades de preposto, supervisor de 2º Nível ou de gestor técnico e atividades de outros perfis essenciais.

Perfil	Atendimento 3º nível - Rede de Dados e Comunicação (1)
Formação	Formação superior completa na área de tecnologia da informação no(s) curso(s) de ciência da

Acadêmica	computação OU engenharia de rede de comunicação OU engenharia de computação OU áreas correlatas, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação
Certificação	ITIL Foundation v3 ou superior; E2(duas) das certificações abaixo: CCNA - Cisco Certified Network Associate; ou Brocade Certified; ou Brocade Accredited; ou CompTIA Network+;
Experiência	Experiência de, no mínimo, 03 (três) anos em atividades relacionadas à implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura (DHCP, DNS, NAC, NTP, CDP, IP, TCP/UDP, VLAN, BGP, RIP, OSPF e correlatos), incluindo ainda, serviços de redes LAN/WAN, configuração e manutenção de switches, roteadores e AP's; Experiência de, no mínimo, 1 (um) ano na administração e manutenção da monitoração de ativos e serviços de TI, sistemas operacionais Windows, GNU/Linux, serviços de infraestrutura de rede (AD, DHCP, DNS, NTP), sistemas de negócios críticos, portais web e banco de dados utilizando a ferramenta Zabbix, na implementação de triggers, events, actions, maps. screens, graphs. slide shows, templates, performance tuning e monitoração de ativos para grandes ambientes.
Habilidades e Atitudes	Administração, controle e organização de métodos de trabalho, compreensão das necessidades das áreas envolvidas, espírito de time/equipe, capacidade de autodesenvolvimento e repasse de conhecimento, comunicação assertiva, relacionamento e compreensão interpessoal.
Quantidade Mínima	1 profissional alocado;

Perfil	Atendimento 3º nível - Rede de Dados e Comunicação (2)
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de tecnologia da informação no(s) curso(s) de ciência da computação OU engenharia de rede de comunicação OU engenharia de computação OU áreas correlatas, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação
Certificação	ITIL Foundation v3 ou superior;
Treinamentos	Curso de solução de backup superior a 08h; eCurso de rede superior a 80h;
Experiência	Experiência de, no mínimo, 05 (cinco) anos em atividades relacionadas à backup e restore de dados, backup em disco, backup em fita; Experiência de, no mínimo, 03 (três) anos em atividades de operação da solução HP Data Protector ou superior;
Habilidades e Atitudes	Administração, controle e organização de métodos de trabalho, compreensão das necessidades das áreas envolvidas, espírito de time/equipe, capacidade de autodesenvolvimento e repasse de conhecimento, comunicação assertiva, relacionamento e compreensão interpessoal.
Quantidade Mínima	1 profissional alocado;

Perfil	Atendimento 3º nível - Servidores e Sistemas Operacionais (1)
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de tecnologia da informação no(s) curso(s) de ciência da computação OU engenharia de rede de comunicação OU engenharia de computação OU áreas correlatas, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação
Certificação	ITIL Foundation v3 ou superior; E 2(duas) das certificações abaixo: VMware Certified Professional – Desktop and Mobility; ou VMware Certified Professional – Cloud Management and Automation; ou VMware Certified Professional – Network Virtualization; ou VMware Certified Advanced Professional – Data Center Administration; ou VMware Certified Professional – Data Center Virtualization;
Experiência	Experiência de, no mínimo, 05 (cinco) anos em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de máquinas, redes e armazenamento virtuais baseados na plataforma de virtualização Vmware; Experiência de, no mínimo, 05 (cinco) anos em soluções de administração e automação de tarefas na plataforma Vmware e vCenter.
Habilidades e Atitudes	Administração, controle e organização de métodos de trabalho, compreensão das necessidades das áreas envolvidas, espírito de time/equipe, capacidade de autodesenvolvimento e repasse de conhecimento, comunicação assertiva, relacionamento e compreensão interpessoal.
Quantidade Mínima	01 profissional alocado;

Perfil	Atendimento 3º nível - Servidores e Sistemas Operacionais (2)
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de tecnologia da informação no(s) curso(s) de ciência da computação OU engenharia de rede de comunicação OU engenharia de computação OU áreas correlatas, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação
Certificação	ITIL Foundation v3 ou superior;E MCSA – Microsoft Certified Solutions Associate.
Experiência	Experiência de no mínimo 03 (três) anos em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistemas operacionais Microsoft Windows - 2008, 2008 R2, 2012 e 2016. Experiência de no mínimo 03 (três) anos em atividades relacionadas implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura (AD, GPO, DHCP, DNS, WINS, WSUS, NTP, RDS, FTP, File Server e IIS) suportado por sistemas operacionais MS Windows – 2008 e 2008 R2, 2012 e 2016.
Habilidades e Atitudes	Administração, controle e organização de métodos de trabalho, compreensão das necessidades das áreas envolvidas, espírito de time/equipe, capacidade de autodesenvolvimento e repasse de conhecimento, comunicação assertiva, relacionamento e compreensão interpessoal.
Quantidade Mínima	01 profissional alocado;

Perfil	Atendimento 3º nível - Servidores e Sistemas Operacionais (3)
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de tecnologia da informação no(s) curso(s) de ciência da computação OU engenharia de rede de comunicação OU engenharia de computação OU áreas correlatas, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação
Certificação	ITIL Foundation v3 ou superior; E LPIC-3 - Linux Professional Institute Certified Level 3; ou RHCSA Certified; E Curso de Puppet.
Experiência	Experiência de no mínimo 05 (cinco) anos em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistemas operacionais GNU/Linux e plataforma de software livres; Experiência de no mínimo 02 (dois) anos em gerenciamento de itens de configuração e automação de tarefas de administração da infraestrutura baseado na plataforma Puppet.
Habilidades e Atitudes	Administração, controle e organização de métodos de trabalho, compreensão das necessidades das áreas envolvidas, espírito de time/equipe, capacidade de autodesenvolvimento e repasse de conhecimento, comunicação assertiva, relacionamento e compreensão interpessoal.
Quantidade Mínima	01 profissional alocado.

Perfil	Atendimento 3º nível - Servidores e Sistemas Operacionais (4)
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de tecnologia da informação no(s) curso(s) de ciência da computação OU engenharia de rede de comunicação OU engenharia de computação OU áreas correlatas, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação
Certificação	ITIL Foundation v3 ou superior; Curso de Puppet; E LPIC-2 - Linux Professional Institute Certified Level 3; ou RHCSA Certified;
Experiência	Experiência de no mínimo 03 (três) anos em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistemas operacionais GNU/Linux e plataforma de software livres;
Habilidades e Atitudes	Administração, controle e organização de métodos de trabalho, compreensão das necessidades das áreas envolvidas, espírito de time/equipe, capacidade de autodesenvolvimento e repasse de conhecimento, comunicação assertiva, relacionamento e compreensão interpessoal.
Quantidade Mínima	01 profissional alocado.

Perfil	Atendimento 3º nível - Administrador de Banco de Dados (1)
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de tecnologia da informação no(s) curso(s) de ciência da computação OU engenharia de rede de comunicação OU engenharia de computação OU áreas correlatas, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação
Certificação	ITIL Foundation v3 ou superior; E OCP Oracle Database 12C ou superior.
Experiência	Experiência de no mínimo 05 (cinco) anos em atividades relacionadas à administração e sustentação dos bancos de dados suportados pela plataforma Oracle RAC – versão: 10g ou superior; e Experiência de, no mínimo, 01 (um) ano em atividades relacionadas à administração e sustentação dos bancos de dados suportados pela plataforma Oracle RAC com uso de Multitenant – Versão 12c ou superior; e Experiência de no mínimo 05 (cinco) anos em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de infraestrutura de sistemas operacionais GNU/Linux e plataforma de software livres; e Experiência de no mínimo 03 (três) anos em soluções de backup e restore de bancos de dados suportado pela plataforma Oracle – versão: 11g ou superior.
Habilidades e Atitudes	Administração, controle e organização de métodos de trabalho, compreensão das necessidades das áreas envolvidas, espírito de time/equipe, capacidade de autodesenvolvimento e repasse de conhecimento, comunicação assertiva, relacionamento e compreensão interpessoal.
Quantidade Mínima	01 profissional alocado.

Perfil	Atendimento 3º nível - Administrador de Banco de Dados (2)
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de tecnologia da informação no(s) curso(s) de ciência da computação OU engenharia de rede de comunicação OU engenharia de computação OU áreas correlatas, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação
Certificação	ITIL Foundation v3 ou superior; E OCA Oracle Database 12C ou superior.
Experiência	Experiência de, no mínimo, 02 (dois) anos em atividades relacionadas à administração e sustentação dos bancos de dados suportados pela plataforma Oracle RAC – versão: 10g ou superior; e Experiência de, no mínimo, 02 (dois) anos em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de infraestrutura de sistemas operacionais GNU/Linux e plataforma de software livres; e Experiência de, no mínimo, 01 (um) ano em soluções de backup e restore de bancos de dados suportado pela plataforma Oracle – versão: 11g ou superior. Experiência de, no mínimo, 01 (um) ano em administração de bancos de dados PostgreSQL – versão: 9 ou superior.
Habilidades e Atitudes	Administração, controle e organização de métodos de trabalho, compreensão das necessidades das áreas envolvidas, espírito de time/equipe, capacidade de autodesenvolvimento e repasse de conhecimento, comunicação assertiva, relacionamento e compreensão interpessoal.
Quantidade Mínima	01 profissional alocado.

ANEXO XIII DO TERMO DE REFERÊNCIA - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE OPERACIONAL

RECURSOS DO AMBIENTE SEGURO DO DETRAN/DF – DATACENTER

O ambiente seguro de TI do DETRAN/DF é composto pelos elementos a seguir relacionados:

Sala Datacenter com piso elevado e leitor biométrico;

04 Ar-condicionados APC inRow ACRD100;

02 No-breaks APC Symmetra 48K;

06 Racks APC para ativos de rede;

Sistema de Vigilância e monitoramento de Datacenter APC Netbotz;

Grupo Gerador Schneider;

RECURSOS PARA O ARMAZENAMENTO E REDE DE DADOS SAN (REDE DE ARMAZENAMENTO DE DADOS)

82 Switches

MLXe - Switch Core. Quantidade: 02.

ICX - 6450: Switch Borda Layer 3. Quantidade: 20.

FWS648G e FWS624G: Switch Borda Layer 3. Quantidade total: 46.

FCX - 648GS: Switch Extensão Core. Quantidade: 02.

FCX - 648GS: Switch Borda Layer 3. Quantidade: 02.

FCX - 624GS: Switch Borda Layer 3. Quantidade: 02

VDX - 6740: Switch Topo de Rack Layer 3. Quantidade: 08.

VLANs

Total de 70 VLANs ativas.

Storage

NetApp FAS 8060 com EF560 - 644 TB líquido

NetApp FAS 6210 - 114 TB líquido

Backup

Tape Library: DELL POWER VAULT TL4000.

Software: HP Data Protector.

RECURSOS DA REDE CORPORATIVA

Estações de Trabalho

Desktops: 1200

Notebooks: 11.

Tablets: 5.

Domínio

Active Directory (AD): 1350 usuários.

E-mail Corporativo

Zimbra Collaboration Open Source: 1450 caixas de e-mail.

RECURSOS DE SERVIDORES PARA PROCESSAMENTO DE DADOS

Servidores Físicos

DELL Power Edge R920: 3

DELL Power Edge R710: 5

DELL Power Edge T640: 23

HP Proliant DL380 G7: 3

RECURSOS DE MÁQUINAS VIRTUAIS

VMware: 3 Hosts em HA (Datacenter)

VMware: 8 Hosts

Hyper-V: 15 Hosts (Unidades de Atendimento)

Máquinas virtuais: 263

RECURSOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Proxy

Squid Open Source

Firewall

PFsense

IDS e IPS

Suricata

Antivírus

SEP Symantec e Altiris: 1200 licenças.

Monitoramento

ZABBIX

RECURSOS E TECNOLOGIAS DE SISTEMA OPERACIONAIS

Sistemas Operacionais Estações de Trabalho

Windows 7 Pro: 962.

Sistemas Operacionais Servidores

Windows Server 2008 R2.

Windows Server 2016.

CentOS 6.

CentOS 7.

Red Hat 7

Servidores de Banco de Dados

MySQL: 31

PostgreSQL: 3

SQL Server: 6

Oracle RAC: 7

RECURSOS DE ACESSO A INTERNET

Conexão à Internet Redundante

NWI: 150 Mbps.

OI: 100 Mbps.

Conexão MAN

GDFnet - Administrado e mantido pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS EM OPERAÇÃO

Active Directory (AD).

File System (NFS).

Windows Server Update Services (WSUS).

E-mail: Zimbra.

DNS: Interno (Primário/Secundário) e Externo (Primário/Secundário).

Ferramenta de Chamado: Maestro (própria da autarquia): Homologação e Produção.

Ferramenta de Inventário: Altiris Symantec.

Ferramenta de Versionamento: SVN e GIT.

DHCP: Primário e Secundário.

NTP: Primário e Secundário.

Proxy Reverso: Nginx e HProxy.

Relay SMTP: Postfix.

Servidor de Impressão: Servidor para bilhetagem.

Servidores de Aplicação: TomCat, Apache, Wildfly.

DESCRIÇÃO DOS PRINCIPAIS SISTEMAS E PORTAIS

GETRAN

PRO-IV

SNG

TALONÁRIO ELETRÔNICO

ICOM

MAESTRO

INTRANET

SIGESCO

MOODLE

SGA

SISPES

SISGAP

SIMGT

ANEXO XIV DO TERMO DE REFERÊNCIA- PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇO

Caso a licitante apresente preço inferior a 65% do Orçado no Edital, esta deverá apresentar, de forma discriminada, a composição dos custos necessários à prestação dos serviços, em conformidade com a Instrução Normativa n.º 05, de 26 de maio de 2017 do Ministério do Planejamento e com a planilha abaixo:

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS			
MODELO PARA A CONSOLIDAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS			
Com ajustes após publicação da Lei nº 13.467, de 2017.			
Módulo 1 - Composição da Remuneração			
1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)	
A	Salário-Base		
B	Adicional de Periculosidade		
C	Adicional de Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida		
G	Outros (especificar)		
Total			
Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários			
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias			
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Valor (R\$)	
A	13º (décimo terceiro) Salário		
B	Férias e Adicional de Férias		
Total			
Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.			
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	20,00%	
B	Salário Educação	2,50%	
C	SAT		
D	SESC ou SESI	1,50%	
E	SENAI - SENAC	1,00%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	
H	FGTS	8,00%	
Total			
Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.			
2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)	
A	Transporte		
B	Auxílio-Refeição/Alimentação		
C	Benefício xxx		
D	Outros (especificar)		
Total			
Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários			
2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)	
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		
2.3	Benefícios Mensais e Diários		
Total			
Módulo 3 - Provisão para Rescisão			
3	Provisão para Rescisão	Valor (R\$)	
A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		
D	Aviso Prévio Trabalhado		
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
Total			
Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			

Submódulo 4.1 - Ausências Legais			
4.1	Ausências Legais	Valor (R\$)	
A	Férias		
B	Ausências Legais		
C	Licença-Paternidade		
D	Ausência por acidente de trabalho		
E	Afastamento Maternidade		
F	Outros (especificar)		
Total			
Submódulo 4.2 - Intra jornada			
4.2	Intra jornada	Valor (R\$)	
A	Intervalo para repouso e alimentação		
Total			
Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)	
4.1	Ausências Legais		
4.2	Intra jornada		
Total			
Módulo 5 - Insumos Diversos			
5	Insumos Diversos	Valor (R\$)	
A	Uniformes		
B	Materiais		
C	Equipamentos		
D	Outros (especificar)		
Total			
Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C.1. Tributos Federais (especificar)		
	C.2. Tributos Estaduais (especificar)		
	C.3. Tributos Municipais (especificar)		
Total			
2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)	
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração		
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
E	Módulo 5 - Insumos Diversos		
Subtotal (A + B +C+ D+E)			
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro		
Valor Total por Empregado			

Caso a proposta do licitante vencedor tenha BDI superior ao do orçamento-base, este último percentual será o adotado na inclusão de serviços novos por meio de termo aditivo, conforme orientação do BOLETIM INFORMATIVO - DECISÕES TCDF Nº 07/18.

ANEXO XV–MODELO PARA CONSULTA PARA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

(Papel timbrado da instituição interessada na adesão)

CONSULTA PARA ADESÃO A ATA DE REGISTRO DE PREÇOS nº XX/2020

Gostaríamos de solicitar junto ao DETRAN-DF, Órgão Gerenciador da Ata de Registro de Preços nº XX/2020, na qualidade de órgão não participante, a autorização para fazer uso da referida Ata de Registro de Preços para a contratação dos seguintes itens:

Lote	Item	Descrição	Medida	Qtde. Mensal	Qtde. 24 Meses
único	1	Manutenção da Saúde Operacional	USI		

Declaramos, ainda, que assumiremos a responsabilidade por todos os atos relativos à cobrança do cumprimento pelo fornecedor das obrigações contratualmente assumidas e a aplicação, observada a ampla defesa e o contraditório, de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, em relação às nossas contratações, informando quaisquer ocorrências ao Órgão Gerenciador.

Em, __ de _____ de 20__.

Representante da instituição Interessada

ANEXO B (do Edital)
PLANILHAS DE PREÇO MÁXIMO ADMISSÍVEL

Lote	Item	Descrição	Medida	Qtde. 24 Meses	Valor para 24 meses
único	1	Manutenção da Saúde Operacional	USI	757.680	R\$ 19.631.488,80
	2	Melhoria Continua do Serviço	USI	92.880	R\$ 2.406.520,80
Valor estimativo global para 24 meses					R\$ 22.038.009,60

ANEXO C (do Edital)
MODELO DE PROPOSTA

Lote	Item	Descrição	Medida	Valor USI	Qtde. Mensal	Valor Mensal	Qtde. 24 Meses	Valor para 24 Meses
único	1	Manutenção da Saúde Operacional	USI			R\$		R\$
	2	Melhoria Continua do Serviço	USI			R\$		R\$

Preço unitário por extenso:

Preço total por extenso:

Prazo de validade: (não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação)

Composição dos preços: Nos preços propostos acima estão inclusas todas as despesas, frete, tributos e demais encargos de qualquer natureza incidentes sobre o objeto deste Pregão.

Esta empresa declara estar ciente de que a apresentação da presente proposta implica na plena aceitação das condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

(Local e data)

Nome da empresa

(Assinatura do Representante Legal e NOME COMPLETO)

ANEXO D (do Edital)
MODELOS DE DECLARAÇÕES

DECLARAÇÃO PARA OS FINS DO DECRETO Nº 39.860, DE 30 DE MAIO DE 2019

ORGÃO/ENTIDADE
PROCESSO
MODALIDADE DE LICITAÇÃO
NUMERO DA LICITAÇÃO
CNPJ/CPF
INSCRIÇÃO ESTADUAL/DISTRITAL
REPRESENTANTE LEGAL
CPF

A pessoa física ou jurídica acima identificada, por intermédio de seu representante legal, declara que não incorre nas vedações previstas no art. 9º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 1º do Decreto nº 39.860, de 30 de maio de 2019. Essa declaração é a expressão da verdade, sob as penas da lei.

Brasília, ____ de _____ de _____

Assinatura

DECLARAÇÃO PARA ATENDIMENTO À LEI FEDERAL Nº 8.213/91, ART. 93

(EM PAPEL TIMBRADO DO LICITANTE, dispensado em caso de carimbo com CNPJ)

Local e data
Ao DETRAN/DF

_____(Entidade)____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada na (endereço completo)____, neste ato representada pelo seu representante legal, o(a) Sr.(a) _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, portador(a) da cédula de identidade nº _____, **DECLARA**, para fins de atendimento ao art. 93, da Lei Federal 8.213/91, que dispõe, em seus quadros, do percentual de empregados beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na proporção de __%, na medida em que atualmente conta com ____ (_____) empregados.

ENTIDADE
nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal(is)

CARIMBO DA PESSOA JURÍDICA COM CNPJ (dispensado em caso de papel timbrado com CNPJ)

Observação: caso possua menos de cem empregados, a declaração deverá ser apresentada na seguinte forma

_____(Entidade)____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada na (endereço completo)____, neste ato representada pelo seu representante legal, o(a) Sr.(a) _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, portador(a) da cédula de identidade nº _____, **DECLARA** que possui menos de 100 empregados, não se submetendo, portanto, ao regime estabelecido no art. 93, da Lei Federal 8.213/91.

DECLARAÇÃO EMPREGADOR PESSOA JURÍDICA

D E C L A R A Ç Ã O

Ref.: _____ (identificação da licitação).....
 _____, inscrito no CNPJ no....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade no..... e do CPF no, **DECLARA**, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei no 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.
 Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ().

.....
 (data)

(representante)
(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

**AVALIAÇÃO DE PROGRAMA DE INTEGRIDADE
RELATÓRIO DE PERFIL**

Identificação

órgão/entidade contratante:

pessoa jurídica contratada:

CNPJ nº:

Nº do contrato:

Responsável pelas informações prestadas:

CPF nº:

Cargo:

E-mail e telefone do responsável:

I. Indicar os setores do mercado em que atua (no Distrito Federal, no Brasil e, conforme aplicável, no exterior).

1. Informar as atividades desenvolvidas pela pessoa jurídica no Brasil e no exterior, indicando as principais localidades em que atua;
2. Se for sociedade empresária de capital aberto, informar onde são negociados seus valores mobiliários.

II. Apresentar sua estrutura organizacional, hierarquia interna, processo decisório e principais competências de conselhos, diretorias, departamentos ou setores.

1. Apresentar a estrutura de governança da pessoa jurídica, deve-se anexar organograma e cópia do contrato/estatuto social registrado;
2. Informar se a pessoa jurídica necessita de autorização ou determinações de outras pessoas jurídicas (matriz ou outra empresa do grupo econômico);
3. Informar se a pessoa jurídica já foi condenada administrativa ou civilmente por atos de corrupção e/ou fraude a licitações e contratos administrativos;

III. Descrever as participações societárias em que está envolvida na condição de controladora, controlada, coligada ou consorciada.

1. Indicar a composição do capital social da pessoa jurídica, destacando quem são os principais sócios/acionistas e qual o percentual detido por cada um deles;
2. Informar se a pessoa jurídica detém participação em outras empresas, destacando quais são e o percentual detido;
3. Informar se a pessoa jurídica integra grupo econômico e, caso positivo, encaminhar organograma do grupo, bem como informar em que países atuam as demais empresas do grupo;
4. Indicar se a pessoa jurídica realizou ou realiza ou realiza alguma das seguintes operações: fusão, aquisição, incorporação, joint venture, consórcios, parcerias e associações. Caso positivo, informar quais operações realiza/realizou e a razão social das demais pessoas jurídicas envolvidas na operação.

IV. Informar o quantitativo de empregados, funcionários e colaboradores.

Cargo/Perfil	Quantidade	Acesso à Internet (sim/não)
Dirigente		
Administrativo		
Operacional		
Estagiários		
Terceirizados		
Outros		
Total		

IV. Sobre as interações com a administração pública distrital, nacional ou estrangeira, informar:

1. Informar quais autorizações, licenças ou permissões são necessárias para o exercício das atividades da pessoa jurídica e os órgãos responsáveis pelas respectivas emissões.
2. Informar se a pessoa jurídica exerce uma atividade regulada e, se for o caso, indicar o ente regulador.
3. Quantitativo e valores de contratos celebrados ou vigentes com entidades e órgãos públicos brasileiros nos últimos três anos e a participações destes no faturamento anual da jurídica.

Ano	Quantidade de Contratos	Valor	Percentual do faturamento bruto anual

3 Quantitativo e valores de contratos celebrados ou vigentes com entidades e órgãos públicos brasileiros nos últimos três anos e a participações destes no faturamento anual da jurídica.

4. Informar se utiliza intermediários nas interações com o setor público, destacando a frequência e em quais situações (exemplos: participação em licitações, execução de contratos administrativos, obtenção de autorizações, licenças e permissões, protocolo de documentos, desembaraço aduaneiro) eles são utilizados.

VI. A pessoa jurídica pode ser qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da Lei

Complementar n. 123/2016?

() Sim

() Não

Faturamento bruto obtido no último ano: R\$ _____.

VII. Sobre o Programa de Integridade, informar:

1. Data em que a pessoa jurídica entende que o programa foi instituído.

O responsável declara para todos os fins que as informações prestadas e os documentos apresentados são verdadeiros, estando ciente das sanções cabíveis aquele que prestar informação falsa e apresentar documento falso.

Assinatura do responsável pelas informações

Cidade e data.

AVALIAÇÃO DE PROGRAMA DE INTEGRIDADE RELATÓRIO DE CONFORMIDADE

Identificação

órgão/entidade contratante:

pessoa jurídica contratada:

CNPJ nº:

Nº do contrato:

Responsável pelas informações prestadas:

CPF nº:

Cargo:

E-mail e telefone do responsável:|

I- Cultura Organizacional de Integridade

1. Sobre a estrutura organizacional da pessoa jurídica e sua relação com a integridade.

1.1. Apresentar documento em que seja possível verificar a formalização da estrutura organizacional da pessoa jurídica e indicar, caso existam, os locais em que as informações sobre a estrutura organizacional estão disponibilizadas para os públicos interno e externo.

(Exemplo: contrato / estatuto social, regimento interno ou outro documento oficial que regulamente o funcionamento da pessoa jurídica e demonstre a sua estrutura organizacional. A disponibilização da estrutura organizacional para os diferentes públicos pode ser comprovada, por exemplo, com o envio de telas da intranet ou com a indicação do link em que as informações estão divulgadas.)

1.2. Informar se a pessoa jurídica possui órgão(s) colegiado(s) para tratar de temas de ética e integridade, como Comitês e Conselhos de Ética. Caso possua, enviar os regulamentos que regem esse(s) órgão(s) colegiado(s) e documentos que comprovem o seu funcionamento, como atas de reunião.

2. Sobre o Comprometimento da Alta Direção

2.1. Informar se são adotados critérios de integridade para escolha dos membros da alta direção. Caso existam, enviar o documento formal em que os critérios estão expressamente previstos.

2.2. Informar se existem membros da alta direção envolvidos nos atos investigados em processos administrativos no GDF. Em caso positivo, informar se eles permanecem nos cargos da alta direção da pessoa jurídica.

2.3. Informar se os membros da alta direção participam das atividades relacionadas ao Programa de Integridade e apresentar os respectivos documentos comprobatórios.

(Exemplo: aprovação das principais políticas relacionadas ao Programa de Integridade; supervisão e acompanhamento das atividades relacionados ao Programa de Integridade; participação em treinamentos sobre o Programa de Integridade).

2.4. Informar se os membros da alta direção manifestam seu apoio ao Programa de Integridade.

Apresentar as cópias das manifestações ou indicar o local em que elas podem ser acessadas. Destacar o conteúdo das mensagens, a frequência com que são feitas, os responsáveis pela sua emissão e o público-alvo.

3. Sobre a instância interna responsável pelo Programa de Integridade

3.1. Informar se a pessoa jurídica possui uma instância interna responsável pelas atividades relacionadas ao programa.

Obs: não aplicável a microempresa e pequena de pequeno porte.

Caso possua, os seguintes pontos devem ser destacados no relatório:

• estrutura (formalização de criação da área);

, atribuições (formalização das atribuições, se ela se dedica apenas às atividades relacionadas ao programa);

, recursos disponíveis (o número de empregados que compõem a instância; se os empregados estão dedicados exclusivamente ou não às atividades relacionadas ao Programa de Integridade);

, as garantias conferidas aos responsáveis pela instância e a quem eles estão subordinados.

Caso o responsável pela instância tenha a prerrogativa de se reportar diretamente à instância mais elevada da pessoa jurídica, é necessário enviar comprovações de que essa prerrogativa é de fato exercida, como atas de reunião, e-mails, comunicados, apresentação de relatórios, etc.

4. Sobre os padrões de conduta e ética

4.1. Apresentar o(s) documento(s) em que estão estabelecidos os padrões de conduta e ética esperados de todos os empregados e administradores da pessoa jurídica.

Em geral, esses padrões estão estabelecidos em um Código de Ética, informar quando o documento foi publicado e o responsável pela aprovação.

4.2. Indicar os meios de divulgação do(s) documento(s). Informar a forma de acesso assegurada aos diferentes públicos; indicar se está disponível na internet; indicar as ações de divulgação do documento realizadas nos últimos (doze) meses.

4.3. Informar se foram realizados treinamentos sobre esse documento e o público alcançado por esses treinamentos nos últimos 12 (doze) meses.

4.4. Informar se esse(s) documento(s) ou documento equivalente é aplicável a terceiros (não aplicável a microempresa e pequena de pequeno porte).

4.5. Informar como esse documento é disponibilizado a terceiros e se são ofertados treinamentos sobre esse documento para terceiros, sobretudo para agentes intermediários, caso a pessoa jurídica utilize agentes intermediários.

5. Sobre a estrutura para realização de treinamentos relacionados ao Programa de Integridade.

5.1. Apresentar o planejamento dos treinamentos relacionados ao Programa de Integridade, se existente.

5.2. Informar quem são os responsáveis pelo planejamento, elaboração, aplicação e/ou contratação dos treinamentos.

5.3. Apresentar, se existentes, os controles utilizados para verificar a participação dos empregados nos treinamentos.

5.4. Apresentar, se existentes, os mecanismos utilizados para verificar a retenção dos conteúdos apresentados nos treinamentos.

II - Mecanismos, Políticas e Procedimentos de Integridade 6. Sobre a realização de análise de riscos para elaboração ou aperfeiçoamento do programa.

6.1. Informar se foi realizada uma análise que contempla expressamente riscos relacionados a corrupção e fraude, destacando, caso tenha sido realizada, os responsáveis pela análise; quando ela foi realizada e se há planejamento definido sobre a periodicidade em que deve ser refeita.

7. Sobre a prevenção de ilícitos nas interações com a Administração Pública .

7.1. Apresentar suas políticas e procedimentos de integridade, destacando aquelas relacionadas à interação com a administração pública, bem como enviar documentos comprobatórios de sua aplicação e monitoramento.

Exemplos de políticas e procedimentos: brindes e presentes, conflito de interesses, contratações de agentes públicos, contatos com agentes públicos em reuniões, fiscalizações e outras atividades.

7.2. Indicar a forma como as políticas podem ser acessadas pelos empregados.

7.3. Indicar os treinamentos realizados nos últimos 12 (doze) meses que abordaram os conteúdos dessas políticas, destacando o público-alvo desses treinamentos. 8. Políticas e procedimentos específicos para prevenção de fraudes e ilícitos no âmbito de processos licitatórios e na execução de contratos administrativos.

8.1. Apresentar, se existentes, as políticas e procedimentos específicos para prevenção de fraudes e ilícitos no âmbito de processos licitatórios e na execução de contratos administrativos, bem como enviar documentos que comprovam sua aplicação e monitoramento.

8.2. Indicar a forma como as políticas podem ser acessadas pelos empregados.

8.3. Informar se é dada transparência sobre as licitações das quais participa e os contratos administrativos que celebra, indicando obrigatoriamente onde os dados podem ser acessados.

9. Precisão, Clareza e Confiabilidade dos Registros Contábeis e Demonstrações Financeiras

9.1. Indicar os mecanismos e controles utilizados para assegurar a precisão e a clareza dos registros contábeis, bem como a confiabilidade dos relatórios e demonstrações financeiras produzidos.

Apresentar os fluxos de trabalho para elaboração de lançamentos contábeis; se possui regras que estabelecem segregação de funções e definição de níveis de aprovação de receitas e despesas; se possui "red flags" durante a realização de lançamentos contábeis; se exige a verificação do cumprimento do objeto de contrato para realização de pagamento; se possui auditoria interna e se é submetida à auditoria contábil independente periodicamente.

10. Diligências para contratação e supervisão de terceiros (não aplicável a microempresa e pequena de pequeno porte.)

10.1. Indicar quais diligências relacionadas ao tema de integridade realizadas para contratação e supervisão de terceiros, bem como enviar documentos que comprovam sua realização.

Destacar a frequência com que as diligências são realizadas e refeitas; os responsáveis pela realização; os impactos que podem causar na contratação.

Caso a pessoa jurídica participa ou já tenha participado de consórcios, joint ventures, sociedades de propósito específico ou outros tipos de parcerias, indicar se realiza diligências específicas para seleção do parceiro.

10.2. Informar se insere em seus contratos cláusulas que versam sobre a necessidade de cumprimento de normas éticas e vedação de práticas de fraude e corrupção (cláusulas anticorrupção). Enviar cópias de contratos que comprovam a aplicação da cláusula.

11. Sobre diligências prévias a processos de fusões e aquisições (não aplicável a microempresa e pequena de pequeno porte.)

11.1. Indicar se realiza diligências relacionadas ao tema de integridade antes de efetuar operações societárias de fusão e aquisição relacionadas a questões de integridade.

Destacar se as diligências buscam verificar se as pessoas jurídicas envolvidas nas operações societárias possuem histórico de prática de atos lesivos previstos na Lei n. 12.846/2013; se as diligências alcançam os sócios das pessoas jurídicas envolvidas nas operações; se a instância responsável pelo Programa de Integridade participa dessas diligências e da apuração de seus resultados; o impacto das diligências na realização da operação.

12. Canais de denúncia

12.1. Informar se são disponibilizados canais de denúncia para os públicos interno e externo.

Na avaliação, serão considerados:

, o alcance dos canais,

, as garantias oferecidas aos denunciantes,

, a previsão expressa de que os canais podem ser utilizados para realização de denúncias relacionadas à prática de atos lesivos previstos na Lei n. 12.846/2013,

,a possibilidade de acompanhamento da denúncia por parte do denunciante.

12.2. Indicar os meios utilizados para apuração e tratamento das denúncias recebidas, bem como as medidas disciplinares a que estão submetidos aqueles que violarem os padrões éticos estabelecidos.

12.3. Apresentar, se existentes, as estatísticas e dados sobre o funcionamento do canal de denúncias. Na avaliação, será considerada a proporcionalidade entre o número de denúncias e número de denúncias apuradas.

13. Monitoramento contínuo do Programa de Integridade visando ao seu aperfeiçoamento na prevenção, detecção e combate dos atos lesivos referidos no art. 5º da Lei federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, e na legislação correlata

13.1. Informar qual instância da empresa é responsável pelo monitoramento do Programa de Integridade.

13.2. Informar as metas e indicadores utilizados na avaliação de efetividade do Programa de Integridade. Apresentar documento com a definição de metas a serem alcançadas e indicadores utilizados para aferir a efetividade do Programa de Integridade.

13.3. Informar o fluxo de disponibilização de informações sobre o Programa de Integridade.

Apresentar documentos (relatórios, informativos, etc.) demonstrando a comunicação sobre o monitoramento do Programa de Integridade às partes interessadas, inclusive para a alta gestão da empresa.

13.4. Informar as alterações propostas, a partir do monitoramento contínuo do Programa de Integridade, para o aperfeiçoamento na prevenção, detecção e combate dos atos lesivos.

14. Ações de promoção da cultura ética e de integridade por meio de eventos, e instrumentos que comprovem a sua realização.

14.1. Informar a programação de eventos relacionados à promoção da cultura ética e de integridade. Apresentar lista de presenças, registros dos eventos em site/intranet.

III - Atuação da Pessoa Jurídica em Relação ao Ato Lesivo

15. Informar se a pessoa jurídica conseguiu evitar a consumação da infração por meio dos controles previamente existentes.

16. Informar se a pessoa jurídica comunicou esses fatos às autoridades competentes.

17. Informar as ações que foram adotadas em relação aos envolvidos nos atos lesivos.

18. Informar se eles foram afastados dos seus quadros funcionais; ou se foram afastados dos cargos/funções que exerciam; ou, se mantidos nos cargos/funções, estão sendo monitorados.

19. Informar se foram adotados novos procedimentos preventivos, ou aperfeiçoados os já existentes, para evitar que o ato lesivo ocorra novamente.

20. Informar se foram realizadas investigações internas ou contratada organização independentes para verificar se ocorreram atos semelhantes.

O responsável declara para todos os fins que as informações prestadas e os documentos apresentados são verdadeiros, estando ciente das sanções cabíveis a aquele que prestar informação falsa e apresentar documento falso.

Assinatura do responsável pelas informações

Cidade e data

ANEXO E (do Edital)

DECRETO Nº 26.851, DE 30 DE MAIO DE 2006.

Publicação DODF 103, de 31/05/06 – Págs. 5 a 7.

Regula a aplicação de sanções administrativas previstas nas Leis Federais nos 8.666, de 21 de junho de 1993 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos), e 10.520, de 17 de julho de 2002 (Lei do Pregão), e dá outras providências.

A GOVERNADORA DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 100, inciso VII, da Lei Orgânica do Distrito Federal, e tendo em vista o disposto nos artigos 81, 86, 87 e 88 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, bem como o disposto no art. 68 da Lei Federal nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, e ainda, a centralização de compras instituída nos termos da [Lei Distrital nº 2.340, de 12 de abril de 1999](#), e as competências instituídas pela [Lei Distrital nº 3.167, de 11 de julho de 2003](#), DECRETA:

CAPÍTULO I

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

SEÇÃO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A aplicação das sanções de natureza pecuniária e restritiva de direitos pelo não cumprimento das normas de licitação e/ou de contratos, em face do disposto nos arts. 81, 86, 87 e 88, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, obedecerá, no âmbito da Administração Direta, Autárquica, Fundacional e das Empresas Públicas do Distrito Federal, às normas estabelecidas neste Decreto.

Parágrafo único. As disposições deste Decreto aplicam-se também aos ajustes efetuados com dispensa e inexigibilidade de licitação, nos termos do que dispõe a legislação vigente, e ainda às licitações realizadas pelas Administrações Regionais, até o limite máximo global mensal estabelecido no art. 24, incisos I e II, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, nos termos do disposto no § 1º do art. 2º da Lei Distrital nº 2.340, de 12 de abril de 1999.

SEÇÃO II

DAS ESPÉCIES DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 2º As licitantes e/ou contratadas que não cumprirem integralmente as obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, estão sujeitas às seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa;

III - suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com a Administração do Distrito Federal:

a) para a licitante e/ou contratada através da modalidade pregão presencial ou eletrônico que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal; a penalidade será aplicada por prazo não superior a 5 (cinco) anos, e a licitante e/ou contratada será descredenciada do Sistema de Cadastro de Fornecedores, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida;

b) para as licitantes nas demais modalidades de licitação previstas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a penalidade será aplicada por prazo não superior a 2 (dois) anos, e dosada segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

Parágrafo único. As sanções previstas nos incisos I, III e IV deste artigo poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada a defesa prévia a interessada, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis."

SUBSEÇÃO I

DA ADVERTÊNCIA

Art. 3º A advertência é o aviso por escrito, emitido quando a licitante e/ou contratada descumprir qualquer obrigação, e será expedido:

I - pela Subsecretaria de Compras e Licitações - SUCOM, quando o descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório, e, em se tratando de licitação para registro de preços, até a emissão da autorização de compra para o órgão participante do Sistema de Registro de Preços;

II - pelo ordenador de despesas do órgão contratante se o descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato.

SUBSEÇÃO II

DA MULTA

Art. 4º A multa é a sanção pecuniária que será imposta à contratada, pelo ordenador de despesas do órgão contratante, por atraso injustificado na entrega ou execução do contrato, e será aplicada nos seguintes percentuais:

I - 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, até o limite de 9,9% (nove inteiros e nove décimos por cento), que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso;

II - 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias, não podendo ultrapassar o valor previsto para o inadimplemento completo da obrigação contratada;

III - 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo da aplicação do disposto nos incisos I e II deste artigo;

IV - 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente;

V - até 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega.

§ 1º A multa será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, § 8º, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e será executada após regular processo administrativo, oferecido à contratada a oportunidade de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do § 3º do art. 86 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, observada a seguinte ordem:

I - mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo contrato;

II - mediante desconto no valor das parcelas devidas à contratada; e

III - mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

§ 2º Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá à contratada pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice Geral de Preços – Mercado (IGP-M) ou equivalente, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrados judicialmente.

§ 3º O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal na repartição interessada, ou no primeiro dia útil seguinte.

§ 4º Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:

I - o atraso não superior a 5 (cinco) dias;

II - a execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.

§ 5º A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, consoante o previsto no Parágrafo único do art. 2º e observado o princípio da proporcionalidade.

§ 6º Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, a nota de empenho e/ou contrato deverão ser cancelados e/ou rescindidos, exceto se houver justificado interesse da unidade contratante em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias, que será penalizado na forma do inciso II do caput deste artigo.

§ 7º A sanção pecuniária prevista no inciso IV do caput deste artigo não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejam penalidades.

Art. 4-A A multa de que trata o art. 4º deste Decreto será aplicada, nas contratações previstas na Lei Federal nº 12.232, de 29 de abril de 2010, nos seguintes percentuais:

I - 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, até o limite de 9,9% (nove inteiros e nove décimos por cento), que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso;

II - 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias, não podendo ultrapassar o valor previsto para o inadimplemento completo da obrigação contratada;

III - 1% (um por cento) do valor do contrato em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o termo contratual dentro do prazo estabelecido pela Administração;

IV - 1% (um por cento) sobre o valor do contrato que reste executar ou sobre o valor da dotação orçamentária que reste executar, o que for menor, em caso de rescisão contratual;

V - até 1% (um por cento) sobre o valor do contrato que reste executar ou sobre o valor da dotação orçamentária que reste executar, o que for menor, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, respeitado o disposto nos incisos I e II.

SUBSEÇÃO III

DA SUSPENSÃO

Art. 5º A suspensão é a sanção que impede temporariamente o fornecedor de participar de licitações e de contratar com a Administração, e, se aplicada em decorrência de licitação na modalidade pregão, ainda suspende o registro cadastral da licitante e/ou contratada no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, instituído pelo Decreto nº 25.966, de 23 de junho de 2005, e no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, de acordo com os prazos a seguir:

I - por até 30 (trinta) dias, quando, vencido o prazo de advertência, emitida pela Subsecretaria de Compras e Licitações - SUCOM, ou pelo órgão integrante do Sistema de Registro de Preços, a licitante e/ou contratada permanecer inadimplente;

II - por até 90 (noventa) dias, em licitação realizada na modalidade pregão presencial ou eletrônico, quando a licitante deixar de entregar, no prazo estabelecido no edital, os documentos e anexos exigidos, quer por via fax ou internet, de forma provisória, ou, em original ou cópia autenticada, de forma definitiva;

III - por até 12 (doze) meses, quando a licitante, na modalidade pregão, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, ensejar o retardamento na execução do seu objeto, falhar ou fraudar na execução do contrato;

IV - por até 24 (vinte e quatro) meses, quando a licitante:

a) apresentar documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados nas licitações, objetivando obter, para si ou para outrem, vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação;

b) tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

c) receber qualquer das multas previstas no artigo anterior e não efetuar o pagamento.

§ 1º São competentes para aplicar a penalidade de suspensão:

I - a Subsecretaria de Compras e Licitações - SUCOM, quando o descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório, e, em se tratando de licitação para registro de preços, até a emissão da autorização de compra para o órgão participante do Sistema de Registro de Preços;

II - o ordenador de despesas do órgão contratante, se o descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato.

§ 2º A penalidade de suspensão será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal.

I - se aplicada pela Subsecretaria de Compras e Licitações - SUCOM, na hipótese do descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório, e, em se tratando de licitação para registro de preços, até a emissão da autorização de compra para o órgão participante do Sistema de Registro de Preços, implicará na suspensão, por igual período, perante todos os órgãos/entidades subordinados à Lei Distrital no 2.340, de 12 de abril de 1999, e alterações posteriores;

II - se aplicada pelo ordenador de despesas do órgão contratante e/ou participante do Sistema de Registro de Preços, na hipótese do descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato, implicará na suspensão perante o órgão sancionador.

§ 3º O prazo previsto no inciso IV poderá ser aumentado para até 05 (cinco) anos, quando as condutas ali previstas forem praticadas no âmbito dos procedimentos derivados dos pregões.

SUBSEÇÃO IV

DA DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE

Art. 6º A declaração de inidoneidade será aplicada pelo Secretário de Estado ou autoridade equivalente do órgão de origem, à vista dos motivos informados na instrução processual.

§ 1º A declaração de inidoneidade prevista neste artigo permanecerá em vigor enquanto perdurarem os motivos que determinaram a punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que a aplicou, e será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes de sua conduta e após decorrido o prazo da sanção.

§ 2º A declaração de inidoneidade e/ou sua extinção será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal, e seus efeitos serão extensivos a todos os órgãos/entidades subordinadas ou vinculadas ao Poder Executivo do Distrito Federal, e à Administração Pública, consoante dispõe o art. 87, IV, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993."

CAPÍTULO II

DAS DEMAIS PENALIDADES

Art. 7º As licitantes que apresentarem documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados, ou que por quaisquer outros meios praticarem atos irregulares ou ilegalidades para obtenção no registro no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, administrado pela Subsecretaria de Compras e Licitações, estarão sujeitas às seguintes penalidades:

I - suspensão temporária do certificado de registro cadastral ou da obtenção do registro, por até 24 (vinte e quatro) meses, dependendo da natureza e da gravidade dos fatos; e

II - declaração de inidoneidade, nos termos do art. 6º deste Decreto.

Parágrafo único. Aplicam-se a este artigo as disposições dos §§ 2º e 3º do art. 5º deste Decreto.

Art. 8º As sanções previstas nos arts. 5º e 6º poderão também ser aplicadas às empresas ou profissionais que, em razão dos contratos regidos pelas Leis Federais nos 8.666, de 21 de junho de 1993 ou 10.520, de 17 de julho de 2002:

I - tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II - tenham praticado atos ilícitos, visando frustrar os objetivos da licitação;

III - demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração, em virtude de atos ilícitos praticados.

CAPÍTULO III

DO DIREITO DE DEFESA

Art. 9º É facultado à interessada interpor recurso contra a aplicação das penas de advertência, suspensão temporária ou de multa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da ciência da respectiva notificação.

§ 1º O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado, devendo, neste caso, a decisão ser proferida dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento do recurso, sob pena de responsabilidade.

§ 2º Na contagem dos prazos estabelecidos neste Decreto, exclui-se o dia do início e inclui-se o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

§3º (Revogado pelo DECRETO Nº 27.069, DE 14/08/2006, DODF DE 15/08/06).

§ 4º Assegurado o direito à defesa prévia e ao contraditório, e após o esgotamento da fase recursal, a aplicação da sanção será formalizada por despacho motivado, cujo extrato deverá ser publicado no Diário Oficial do Distrito Federal, devendo constar:

I - a origem e o número do processo em que foi proferido o despacho;

II - o prazo do impedimento para licitar e contratar;

III - o fundamento legal da sanção aplicada;

IV - o nome ou a razão social do punido, com o número de sua inscrição no Cadastro da Receita Federal.

§ 5º Após o julgamento do(s) recurso(s), ou transcorrido o prazo sem a sua interposição, a autoridade competente para aplicação da sanção providenciará a sua imediata divulgação no sítio www.fazenda.df.gov.br, inclusive para o bloqueio da senha de acesso ao Sistema de Controle e Acompanhamento de Compra e Licitações e Registro de Preços do Distrito Federal - e-compras, e aos demais sistemas eletrônicos de contratação mantidos por órgãos ou entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

§ 6º Ficam desobrigadas do dever de publicação no Diário Oficial do Distrito Federal as sanções aplicadas com fundamento nos arts. 3º e 4º deste Decreto, as quais se formalizam por meio de simples apostilamento, na forma do art. 65, § 8º, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.”

CAPÍTULO IV

DO ASSENTAMENTO EM REGISTROS

Art. 10. Toda sanção aplicada será anotada no histórico cadastral da empresa.

Parágrafo único. As penalidades terão seus registros cancelados após o decurso do prazo do ato que as aplicou.

CAPÍTULO V

DA SUJEIÇÃO A PERDAS E DANOS

Art. 11. Independentemente das sanções legais cabíveis, regulamentadas por este Decreto, a licitante e/ou contratada ficará sujeita, ainda, à composição das perdas e danos causados à Administração pelo descumprimento das obrigações licitatórias e/ou contratuais.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12. Os instrumentos convocatórios e os contratos deverão fazer menção a este Decreto, ressalvados os casos em que o objeto exija penalidade específica.”

Art. 13. As sanções previstas nos arts. 3º, 4º e 5º deste Decreto serão aplicadas pelo ordenador de despesas do órgão contratante, inclusive nos casos em que o descumprimento recaia sobre o contrato oriundo do Sistema de Registro de Preços.

Art. 14. Os prazos referidos neste Decreto só se iniciam e vencem em dia de expediente no órgão ou na entidade.

Art. 15. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 16. Revogam-se as disposições em contrário.

ANEXO F (do Edital)

MINUTA DA ATA

Ata de Registro de Preços n.º (MINUTA)

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº /2020

PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº ____/____

PROCESSO SEI Nº 00055-00062649/2019-15

O DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL, Autarquia Distrital criada pela Lei n.º 6.296, de 15 de dezembro de 1975, vinculado à SSP/DF, situado no SAM Lote “A”, Bloco “B”, Edifício Sede do DETRAN, 1º andar, em Brasília-DF, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 00.475.855/0001-79, neste ato representado por seu Diretor-Geral, **ALÍRIO DE OLIVEIRA NETO**, brasileiro, portador do CPF nº 184.475.461-87 e da CI nº 387.873 SSP-DF, nos termos da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e do Decreto Federal nº 5.450, de 31 de maio de 2005 e 7.892, de 23 de janeiro de 2013, no que couberem, do Decreto Distrital nº 39.103, de 06 de junho de 2018, e demais normas legais aplicáveis, em face da classificação das propostas apresentadas no **Pregão Eletrônico SRP nº ____/____**, publicado no DODF nº ____, do dia ____ de ____ de 20__, e a respectiva homologação, conforme documento SEI ____ do **Processo SEI nº 00055-00062649/2019-15, RESOLVE REGISTRAR OS PREÇOS para ____**, ofertados pelo Fornecedor Beneficiário (licitante vencedor) _____, CNPJ n.º _____, com sede na _____, CEP _____, telefones: _____, e-mail: _____, neste ato, legalmente representado por _____, portador do CPF nº _____ e da CI nº _____, atendendo as condições previstas no instrumento convocatório e em conformidade com as disposições a seguir:

LOTE/ITEM	ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
				VALOR GLOBAL	

CONDIÇÕES GERAIS:

1. Os prazos, as quantidades e as condições contratação e de entrega obedecerão aos critérios estabelecidos no **Edital do Pregão Eletrônico SRP nº** __/____.
2. A existência de preços registrados não obriga o DETRAN-DF a firmar as contratações que deles poderão advir, facultando-se a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, sendo assegurado ao fornecedor beneficiário do registro preferência de fornecimento em igualdade de condições, nos termos do art. 15, §4º da Lei nº 8.666/1993 c/c art. 16 do Decreto Distrital nº 39.103/2018.
3. O teor do **Edital do Pregão Eletrônico SRP nº** __/____, seus anexos e as propostas do fornecedor beneficiário, bem como dos licitantes que aceitaram cotar os bens ou os serviços com preços iguais ao do licitante vencedor, são partes integrantes desta Ata, independentemente de transcrição.
4. Este Registro de Preços tem vigência de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, sendo seu extrato publicado no Diário Oficial do Distrito Federal, às expensas do DETRAN-DF.
5. O gerenciamento deste instrumento, nos aspectos operacional e contratual, será realizado por servidores do Detran-DF, designados como Gestores Titular e Substituto, que desempenharão as atribuições contidas nos parágrafos 1º e 2º, do artigo 67, da Lei 8.666/93 e do Decreto 32.598/2010, das Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do DF, nos termos da Instrução de Serviço nº 828 de 22 de setembro de 2016 - DETRAN/DF.
6. A presente Ata, após lida e achada conforme, é assinada pelos representantes legais do Departamento de Trânsito do Distrito Federal e do Fornecedor Beneficiário.
7. Fica eleito o Foro da Justiça Comum do Distrito Federal para dirimir eventuais controvérsias relativas à presente Ata de Registro de Preços.

PELO DETRAN/DF
ALÍRIO DE OLIVEIRA NETO

Pela FORNECEDORA
(REPRESENTANTE)