



MUSEU PARAENSE EMÍLIO GOELDI
COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO

1. DO OBJETO:

1.1. Contratação de serviço continuado de Suporte Técnico e Atendimento em Tecnologia da Informação e Comunicação-TIC conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO	Unidade	Valor Estimado Anual
1	Serviço de Suporte Técnico e Atendimento de Tecnologia da Informação e Comunicação-TIC aos Usuários de TIC	Serviço	R\$ 306.612,12

1.2. Os serviços referentes à sustentação do ambiente de infraestrutura de redes, fornecimento de peças, componentes, acessórios e licenças de sistemas para comporem os recursos tecnológicos de TIC do Museu Paraense Emílio Goeldi - MPEG não fazem parte do escopo desta contratação.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO:

2.1. Necessidade da contratação do serviço:

2.1.1. O uso das Tecnologias de Informação e Comunicação - TICs tem se mostrado imprescindível para a implementação de Políticas Públicas de Estado, tendo um papel fundamental no funcionamento das instituições públicas. Este cenário não é diferente no MPEG, onde a utilização de TICs perpassa a quase totalidade das atividades administrativas e afeta significativamente atividades finalísticas e estratégicas como realização de pesquisas científicas e gestão de acervos dos mais diversos tipos.

2.1.2. No âmbito do Plano Diretor Institucional - PDI, existem áreas de atuação como Pesquisa, Coleções e Comunicação Científica que possuem Metas Estratégicas envolvendo diretamente sistemas e serviços de TIC. Além disso o PDI inclui explicitamente a área de atuação relativa a Tecnologia da Informação com a Iniciativa Estratégica de "Prover infraestrutura tecnológica atualizada de TIC, compatível com as necessidades do Museu Goeldi". Assim, é inequívoco que os serviços de suporte técnico em TIC tem impacto direto na consecução de objetivos estratégicos do MPEG, uma vez que viabilizam o uso eficiente e efetivo dos recursos de TIC existentes na instituição para as suas mais diversas atividades.

2.1.3. No contexto do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC, a necessidade dos serviços de suporte é explicitada por meio da Ação 16 no Plano de Ações que trata de "Contratar o Serviço de Suporte Técnico e Atendimento de TIC aos Usuários".

2.1.4. Considerando todo o contexto de recursos de TIC utilizados no MPEG, é particularmente importante ressaltar o conjunto de equipamentos e softwares que são rotineiramente utilizados pelos usuários no MPEG em suas atividades

cotidianas. Este conjunto de ativos de TIC é denominado Parque Computacional, e abrange itens como computadores, impressoras, softwares e serviços, os quais são utilizados diretamente pelos usuários no seu dia a dia institucional.

2.1.5. É essencial manter este Parque Computacional em perfeito funcionamento assim como fornecer suporte técnico para o uso destes recursos. Desta forma, pode-se garantir a operacionalização de uma infraestrutura tecnológica de TIC confiável e compatível com a dinâmica científica e administrativa do MPEG.

2.1.6. A necessidade destes serviços tem caráter transversal à quase totalidade das linhas estratégicas de ação do MPEG. Toda a comunidade do MPEG que utiliza recursos do Parque Computacional é envolvida e beneficiada por este tipo de suporte, justificando, portanto, o provimento destes serviços.

2.1.7. A execução de serviços com base em quadro próprio de funcionários mostra-se inviável, pois o MPEG não possui quantitativo suficiente de servidores do seu quadro próprio para a execução dos serviços de suporte técnico de TIC. No período de elaboração deste Termo de Referência o Serviço de Tecnologia da Informação - SETIC/MPEG possui somente um tecnólogo e um gestor atuando na área técnica de TIC do MPEG.

2.1.8. Ademais, os servidores do quadro próprio da Instituição com formação na área técnica estão todos alocados nas atividades de gestão, planejamento e implementação de serviços de TIC, operação do Datacenter e rede institucional, além da fiscalização de contratos de TIC do Órgão. Sua alocação também para atividades de suporte de TIC é inadequada sob o ponto de vista de carga de trabalho e representa desperdício no uso de recursos humanos qualificados.

2.1.9. Nesta solução objeto desta contratação, mantém-se o atendimento de chamados técnicos mediante Níveis Mínimos de Serviço a serem cumpridos. Entretanto, o modo de remuneração é alterado, ou seja, na contratação é estabelecido um valor fixo mensal a ser pago à Contratada. Caso os serviços sejam executados dentro dos padrões estabelecidos em edital, o pagamento não sofre qualquer alteração. Por outro lado, se os serviços não atenderem os NMS especificados, o pagamento sofre redução (glosa) conforme algum critério técnico estabelecido em edital. É, portanto, um modelo que focaliza na disponibilidade dos recursos do parque computacional do MPEG.

2.1.10. Objetivamente, ocorrerá uma mudança na filosofia de contratação com relação aos processos realizados anteriormente no MPEG. Haverá um estímulo intrínseco para que a Contratada aplique soluções de caráter mais definitivo, visando a redução de incidentes recorrentes. Com isto, a sua equipe de atendimento poderá ser otimizada e haverá menor chance de redução no pagamento mensal por glosa. Esta contratação trará, portanto, maior qualidade na execução dos serviços de suporte técnico em TIC.

2.1.11. Espera-se que com esta forma de contratação ocorra a redução da quantidade de problemas no parque computacional, na medida que a CONTRATADA será recompensada pela sua eficiência.

2.1.12. Ao manter o ambiente do CONTRATANTE livre de incidentes e problemas, reduz-se o risco da CONTRATADA sofrer penalidades que serão previstas em Edital.

2.1.13. Outra vantagem na adoção deste modelo é a previsibilidade de faturamento permitindo um melhor planejamento financeiro da CONTRATADA e da CONTRATANTE, a simplificação da gestão e da fiscalização contratual e a melhoria contínua dos serviços prestados.

2.2. Descrição da solução como um todo:

2.2.1. A solução para fornecimento de serviços de suporte técnico de TIC consiste:

2.2.1.1. Primariamente, na contratação de pessoa jurídica capaz de prover um conjunto de serviços que dão suporte à operação do parque computacional do MPEG.

2.2.1.2. Este conjunto de serviços foi mapeado a partir da análise das rotinas de serviços de suporte técnico de TIC, realizadas no período que antecede este Termo de Referência, conforme registro em sistema de informação próprio mantido pelo SETIC/MPEG. Este conjunto de tarefas foi denominado **Catálogo de Serviços** e se encontra listado no **Encarte I** deste Termo de Referência.

2.2.1.3. As solicitações de execução de tarefas serão registradas por meio de Chamados Técnicos criados pelos usuários em sistema de informação próprio da instituição, denominado Sistema de Gestão de Serviços de TI-SGTI. Caberá ao SETIC/MPEG indicar à Contratada se haverá eventuais restrições acerca de quais usuários podem solicitar certos tipos de serviços do **Encarte I**.

2.2.1.4. A empresa fornecedora da solução deve ser capaz de alocar os recursos humanos necessários para execução dos serviços de suporte técnico em TIC, com o conhecimento e experiência adequados para realização das tarefas.

2.2.1.5. Ao se basear totalmente na solicitação de execução de tarefas, a solução de TI se constitui unicamente na contratação de Serviços de TI. Consequentemente, a solução a ser contratada não envolve diretamente aspectos ligados à alocação de mão de obra ou terceirização de postos de serviço.

2.2.2. A CONTRATADA deve prover:

- a. Serviços de atendimento e suporte técnico especializado de 1º (primeiro nível) – remoto;
- b. Serviços de atendimento e suporte técnico especializado de 2º (segundo nível) – presencial;
- c. Serviços de Gestão da base de conhecimento;
- d. Serviços de Supervisão.

2.2.3. A CONTRATADA deverá estruturar, implantar e operacionalizar os serviços de suporte técnico com os seguintes objetivos:

- a. Registrar e classificar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;
- b. Coordenar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TIC dentro das metas estabelecidas nos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - NMS definidos neste Termo de Referência, conforme **Encarte IV - Instrumentos de Medição de Resultados**;
- c. Registrar, acompanhar e solucionar todos os problemas, incidentes e solicitações de serviços de TIC dentro das metas estabelecidas nos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - NMS definidos neste Termo de Referência;
- d. Supervisionar a resolução de todos os problemas, incidentes e requisições, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o problema, incidente ou requisição for resolvido/atendido, as equipes de atendimento da Contratada deverão assegurar que o registro do chamado tenha sido completado e esteja correto;

e. Fornecer ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele abertos;

f. A prestação dos serviços não deverá ser apenas de reação a incidentes ou problemas, mas também deverá ser proativa, aplicando medidas para a manutenção da regularidade da operação e uso dos recursos de TIC;

g. Busca-se desta forma garantir a plena continuidade do serviço contratado, uma vez que se evita frequentes Períodos de Estabilização, além de gerar economicidade em relação aos Recursos Humanos dispendidos em uma nova contratação.

2.2.3.1. Todos estes serviços serão descritos em detalhe no restante deste Termo de Referência.

2.2.4. Chamados Técnicos:

2.2.4.1. Os serviços devem ser demandados e executados mediante abertura de Chamado Técnico, que consiste em uma requisição formal para a realização de um serviço de TIC, feita em sistema de Informação apropriado, e que recebe registro e um número de protocolo associado. Um Chamado Técnico estabelece, no mínimo, a descrição do serviço solicitado e o Nível Mínimo de Serviço - NMS.

2.2.4.2. Os serviços passíveis de execução no escopo de suporte de TIC estão listados e detalhados no **Encarte I - Catálogo de Serviços**. Os Níveis Mínimos de Serviços para cada tipo de chamado técnico estão listados no **Encarte IV - Instrumentos de Medição de Resultados**.

2.2.4.3. A equipe de atendimento aos Chamados Técnicos deve ser constituída conforme as complexidades especificadas pelas tarefas e em acordo com as especialidades profissionais que as tarefas requeiram.

2.2.4.4. A execução de atividades de suporte presencial deverá ser realizada nas dependências do MPEG.

2.2.4.5. Serviços solicitados nos chamados que dependerem de outras equipes do MPEG ou do próprio usuário terão os prazos suspensos a partir do encaminhamento, voltando a contagem tão logo sejam devolvidos pela área responsável.

2.2.4.6. É parte obrigatória dos serviços a atualização da documentação das rotinas e a confecção dos relatórios técnicos, conforme modelos e solicitações feitas pela CONTRATANTE.

2.2.5. Ferramenta de Gerenciamento de Serviço:

2.2.5.1. Considerando o normativo “Boas práticas, vedações e orientações para contratação de Serviços de Suporte e Atendimento em Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC / MP / 2016”, tem-se os seguintes requisitos que devem ser cumpridos quanto à ferramenta de gerenciamento de serviço, ou seja, o sistema de informação que será utilizado para gerenciamento das demandas de suporte TIC:

a. Conforme artigo 4.1 do documento, deve ser considerada *“a existência e viabilidade de adoção de software livre que atenda às necessidades da área requisitante”*;

b. Conforme artigo 4.2 do documento, *“o software deve ser instalado nas dependências do órgão onde serão prestados os serviços”*;

c. Conforme artigo 4.3 do documento *“em ambos os cenários, com relação à administração do software de gestão e atendimento dos chamados, o fornecedor*

não deve ter a possibilidade de manipulação da base de dados de atendimento e níveis de serviços”.

2.2.5.2. A CONTRATADA deverá utilizar a ferramenta de gerenciamento de serviço já existente e em uso no MPEG, instalada no Datacenter institucional e denominada internamente como Sistema de Gestão de Demandas de TI – SGTI. Em sua configuração atual, o SGTI é implementado no MPEG por meio do software GLPI v 9.2.1 associado ao plugin Fusion Inventory v9.2. Caso o MPEG decida por adotar uma nova ferramenta, em substituição ao GLPI, a CONTRATADA deverá utilizá-la.

2.3. Benefícios que resultarão da contratação:

Com a contratação ensejada são esperados os seguintes benefícios:

- a) Eficácia: Funcionalidade das ferramentas tecnológicas das estações de trabalho; Diminuição no volume de incidentes e problemas recorrentes; Aumento e melhoria de capacidade e disponibilidade dos serviços; Satisfação dos usuários;
- b) Eficiência: Melhoria na qualidade dos serviços de suporte aos usuários de TIC do MPEG; Redução no tempo de atendimento e solução de incidentes e problemas;
- c) Efetividade: Excelência na qualidade e disponibilidade de estações de trabalho com conseqüente aumento da produtividade das ações das demais áreas;
- d) Economicidade: Os processos de infraestrutura de TIC passarão de reativos a proativos, em um modelo de prestação baseado em serviços que tornará mais simples os processos de fiscalização, reduzindo os custos necessários à realização dessa atividade.

2.4. Normativos e Orientações a serem considerados:

Este Termo de Referência foi redigido considerando, dentre outros, os seguintes normativos e orientações técnicas governamentais:

- a. Lei Federal nº 8.666/1993: Institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- b. Lei Federal nº 10.520/2002: Institui no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- c. Decreto nº 2.271/1997: Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- d. Decreto nº 5.450/2005: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- e. Decreto 7.174/2010 – Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela Administração Pública Federal;
- f. Instrução Normativa SLTI Nº 05/2014 – Dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral
- g. Instrução Normativa SLTI nº 01/2010 - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- h. Boas práticas, vedações e orientações para contratação de Serviços de Suporte e Atendimento em Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC / MP / 2016;

i. Instrução Normativa SLTI Nº 04/2014 – Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal;

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

k. Modelo de Termo de referência serviços contínuos sem dedicação exclusiva Pregão (IN 02/2008), disponível no sítio da Advocacia Geral da União.

3. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS:

3.1. Uma vez que os serviços devem ser prestados de modo ininterrupto para o desenvolvimento habitual das atividades institucionais, configuram-se como serviços de natureza continuada, porém, destaque-se, sem qualquer previsão ou demanda de dedicação exclusiva de mão de obra.

3.2. Considerando o parágrafo único do Art. 1º da Lei 10.520/2002 e Decreto nº 5.450/2005, considera-se a natureza do objeto desse Termo de Referência como **serviço comum** por possuir especificações usuais de mercado, nos termos dos citados diplomas legais e em harmonia, com as jurisprudências do TCU, conforme o Acórdão 2.471/2008 – Plenário.

3.3. Por se tratar de serviço de natureza pública permanente, torna-se conveniente, em razão dos custos envolvidos na sua contratação, um dimensionamento maior do prazo contratual com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para Administração, de que cabe citar, por exemplo: evitar custos administrativos desnecessários com contratações repetitivas que ensejariam dispêndios desnecessários à Administração haja vista que a necessidade e conveniência de manter disponíveis os serviços elencados neste instrumento são imprescindíveis à Administração pelos motivos ora expostos.

3.4. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271, de 1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

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

4. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

4.1. Os serviços serão executados conforme discriminado abaixo:

4.1.1. Deve-se considerar como padrão a existência de 03 (três) níveis de atendimento.

4.1.2. Os serviços de Atendimento de 1º Nível e de 2º Nível devem ser providos pela CONTRATADA, e diferem essencialmente pelo nível de complexidade envolvida nos atendimentos. A definição dos serviços providos por estes níveis é descrita nas sessões seguintes deste documento.

4.1.3. Os serviços de Atendimento de 3º Nível serão providos pela equipe interna do SETIC/MPEG, abrangendo apenas as demandas de maior complexidade que não

possam ser resolvidas nos níveis anteriores, ou cuja resolução depende de ações que somente podem ser realizadas pelo SETIC/MPEG.

4.1.4. Todas as demandas de suporte técnico de TIC dos usuários do MPEG deverão ser registradas no sistema SGTI.

4.1.5. Cabe a CONTRATADA prover os serviços de Atendimento de 1º e 2º Nível para atender as demandas devidamente registradas no SGTI.

4.1.6. Não é prevista a abertura de chamados técnicos por via telefônica.

4.1.6. Além dos três níveis citados acima, caberá a CONTRATADA implementar os serviços complementares de Supervisão e Gestão de Base de Conhecimento.

4.1.6.1. O Serviço de Supervisão essencialmente será responsável pela coordenação técnica e acompanhamento dos serviços realizados pela CONTRATADA no 1º e 2º Nível de Atendimento.

4.1.6.1. O Serviço de Gestão de Base de Conhecimento abrange o registro de soluções, scripts de atendimento e escrita de procedimentos e tutoriais para autoserviço pelos usuários

4.1.6. 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 contratados, desde que seus procedimentos estejam em conformidade com as definições, premissas e recomendações técnicas para o aumento da maturidade do ambiente computacional do MPEG e com os Níveis Mínimos de Serviço.

4.2. Serviços de suporte técnico e atendimento de 1º nível (remoto):

4.2.1. O serviço de Atendimento de 1º Nível atuará como primeira camada de atendimento para todas as requisições e incidentes registrados no SGTI. Será responsável pelo contato inicial com os usuários efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados.

4.2.2. O Atendimento de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outras equipes (atendimento de 2º e 3º Níveis, equipe do CONTRATANTE ou fornecedores externos), com controle dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.

4.2.3. A equipe de Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme, dentre outras, as atividades básicas listadas a seguir:

a. Classificar corretamente todos os chamados (requisições/incidentes) recebidos, identificando-os de acordo com as designações listadas no **Encarte I - Catálogo de Serviços** e associando o prazo correspondente de solução conforme NMS;

b. Prestar suporte remoto de 1º (primeiro) nível aos usuários de TIC, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível;

c. Localizar todos os chamados registrados no sistema SGTI, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento;

d. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;

e. Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, após o registro da solução adotada no SGTI, assim como demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;

- f. Escalar e encaminhar os incidentes ou requisições de serviço não solucionados no serviço de suporte de 1º Nível para o serviço de suporte de 2º Nível, ou para outras equipes de atendimento do MPEG ou de fornecedores, quando aplicável;
- g. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;
- h. Registrar no SGTI todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;
- i. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- j. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos padrão, equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do CONTRATANTE e seu uso;
- k. Responder os pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados aberto;
- l. Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;
- m. Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa;
- n. Identificar e reportar imediatamente ao Supervisor e/ou Preposto problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do CONTRATANTE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
- o. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, e atendimentos em geral dentro do catálogo de serviços do **Encarte I** e de acordo com instruções ou manuais fornecidos pelo CONTRATANTE.

4.2.4. Os serviços de 1º Nível serão executados de forma remota pela CONTRATADA, cabendo a esta prover os meios tecnológicos necessários para que os serviços sejam realizados dentro dos padrões de desempenho e segurança necessários para a prestação adequada e eficiente dos serviços. Caso exista, todavia, algum serviço desse nível que necessite ser executado dentro das Unidades do MPEG, esse serviço poderá ser realizado in loco, a critério da CONTRATANTE e durante o tempo previamente determinado por esta.

4.3. Serviços de suporte técnico e atendimento de 2º nível (remoto e presencial):

4.3.1. O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade.

4.3.2. A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;

4.3.3. O atendimento de 2º Nível poderá ser realizado de forma remota (através

de ferramenta de acesso remoto) ou presencial.

4.3.4. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível será responsável por prestar as atividades descritas no Catálogo de Serviços, que resumidamente são descritas a seguir:

a. Prestar suporte remoto e/ou presencial, de segundo nível, aos usuários de TIC do CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos;

b. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos padrão, equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do CONTRATANTE e seu uso;

c. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, redefinição de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC do CONTRATANTE, conforme estabelecido no **Encarte I**;

d. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores do CONTRATANTE, conforme estabelecido no **Encarte I**;

e. Contatar o usuário demandante, se necessário, para obter maiores informações visando atendimento de suas demandas, assim como prestar a devida orientação;

f. Contatar as equipes internas da área de TIC do CONTRATANTE, para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário. O atendimento provido pelas equipes internas do MPEG será considerado Atendimento de 3º Nível;

g. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;

h. Diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC do CONTRATANTE, no âmbito do Parque Computacional do MPEG;

i. Escalar, quando necessário, os chamados não resolvidos para o 3º (terceiro) Nível de Suporte, provido pela equipe interna de TIC do SETIC/MPEG;

j. Escalar, quando necessário, os chamados não resolvidos para fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pelo MPEG, incluindo acionamentos de garantia junto a fabricantes;

k. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, e atendimentos em geral dentro do catálogo de serviços do **Encarte I** e de acordo com instruções e/ou manuais fornecidos pelo CONTRATANTE;

l. Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de 1º (primeiro) nível, quando necessário;

m. Preparar salas de reuniões com recursos de TIC apropriados conforme requisição do usuário demandante;

n. Operar e configurar recursos de videoconferência, webconferência e projetores durante a realização de Eventos.

4.4. Serviços de Supervisão de Serviços de TIC:

4.4.1. O Serviço de Supervisão consiste em coordenar e acompanhar a operação

de dos Serviços de suporte de 1º e 2º nível, propondo soluções para a melhoria destes.

4.4.2. Este serviço será executado por profissional da CONTRATADA denominado Supervisor de Serviços de TIC.

4.4.3. A critério da CONTRATADA, a função de Supervisão **pode ser acumulada** pelo Preposto.

4.4.4. O Serviço de Supervisão de Serviços de TIC será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

a. Acompanhamento e orientação da execução dos serviços técnicos de todas as equipes de Suporte da CONTRATADA alocadas na CONTRATANTE;

b. Elaboração de relatórios gerenciais e estatísticos da execução dos serviços de Suporte Técnico;

c. Fornecimento de sugestões e auxílio na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da CONTRATANTE, de scripts de Atendimento e Suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;

d. Definição de padrões e procedimentos de atendimento esperados dos profissionais que compõem as equipes de Suporte Técnico;

e. Avaliação da eficiência e desempenho dos técnicos de Suporte na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes;

f. Acompanhamento sistemático do desenvolvimento das ações de atendimento, por meio da medição do seu andamento e registro regular dessas observações, com vistas a produção de informações estratégicas para a gestão do processo de trabalho;

g. Implantação e manutenção da escala de trabalho dos profissionais da CONTRATADA envolvidos na prestação dos serviços de suporte técnico;

h. Definição, em conjunto com a equipe de TIC da CONTRATANTE, de conteúdo das pesquisas de satisfação voltadas aos usuários;

i. Acompanhamento do cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos;

j. Elaboração e proposição dos planos de execução dos serviços e organização da alocação de profissionais;

k. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;

l. Orientação da atuação das equipes técnicas em situações críticas de trabalho;

m. Execução de outros serviços correlatos a Supervisão da Central de Suporte Técnico e Serviços de TIC.

4.5. Serviços de Gestão da Base de Conhecimento:

4.5.1. O serviço de Gestão da base de Conhecimento será responsável por prestar, entre outras, as seguintes atividades básicas:

a. Elaborar, atualizar e manter seção de Autoatendimento com conteúdo em plataforma Wiki a ser publicado em local a ser definido pelo CONTRATANTE para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguagem acessível e com estrutura de fácil navegação, os procedimentos para tarefas simples, os quais o

próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts auto executáveis padronizados e outras formas de autoatendimento;

b. Criar e manter uma base de conhecimento com roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados;

c. Validar junto ao CONTRATANTE a padronização de formato e conteúdo das soluções;

d. Manter integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados válidos e atualizados, impedir duplicidade e contradições, etc.);

e. Documentar todos as soluções que não tenham sido registradas na Base de Conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica do SETIC/MPEG poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.

4.6. Período de Estabilização:

4.6.1. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do contrato serão considerados como período de estabilização/transição, durante o qual os resultados esperados e os níveis de serviços e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

4.6.2. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

a. Para o 1º (primeiro) mês de execução: o valor da glosa, se existir, sofrerá uma redução de 75% (setenta e cinco por cento);

b. Para o 2º (segundo) mês de execução: o valor da glosa, se existir, sofrerá uma redução de 50% (cinquenta por cento);

c. Para o 3º (terceiro) mês de execução: o valor da glosa, se existir, sofrerá uma redução de 25% (vinte e cinco por cento);

d. A partir do 4º (quarto) mês de execução: o valor da glosa, se existir, não sofrerá nenhuma redução e será aplicado o valor total da glosa calculada no referido mês.

4.6.3. O Período de Estabilização é necessário para que a CONTRATADA assuma plena habilidade de operação/execução dos serviços contratados no ambiente computacional do MPEG, não se aplicando tal flexibilização em eventuais prorrogações contratuais.

4.7. Locais e horários de atendimento:

4.7.1. A prestação dos serviços de suporte técnico de TIC ocorrerá nas seguintes dependências do MPEG:

a. Campus de Pesquisa do Museu Goeldi, na Av. Perimetral da Ciência, nº 1901, Bairro da Terra Firme, Belém-PA;

b. Parque Zoobotânico do Museu Goeldi, na Av. Magalhães Barata, 376 - São Braz, Belém-PA.

4.7.2. No decorrer deste documento, o termo Horário de Expediente será utilizado para representar o período de expediente normal do CONTRATANTE, que se estende de 8:00 às 17:00 horas, de segunda a sexta-feira;

4.7.3. Em ocasiões específicas e restritas, a CONTRATADA deverá realizar serviços de suporte técnico de TIC fora do Horário de Expediente, especificamente nos

horários de 6:00h às 8:00h e 17:00h às 22:00h, de segunda a sexta. A seção ATENDIMENTOS PRIORITÁRIOS E EM HORÁRIOS ESPECIAIS trata do limite máximo para a quantidade desses tipos de atendimentos que devem ser realizados mensalmente pela CONTRATADA.

4.8. Infraestrutura técnica de apoio à CONTRATADA:

4.8.1. Caberá à CONTRATANTE prover a seguinte infraestrutura técnica:

a. Disponibilizar uma sala para servir de apoio técnico à realização dos serviços de suporte de 1º e 2º nível em cada uma das bases físicas do MPEG em Belém-PA. As salas disporão de bancada, mobiliário, infraestrutura elétrica e acesso à rede lógica do MPEG;

b. Disponibilizar 02 (dois) computadores, sendo um em cada base física do MPEG em Belém-PA, para apoio às atividades técnicas da CONTRATADA nos serviços de suporte de 1º e 2º nível. Caso considere necessário, a CONTRATADA poderá trazer e instalar computadores adicionais para o MPEG durante a execução do contrato, às suas próprias expensas. Tais equipamentos adicionais somente deverão ser utilizados para apoiar as demandas do MPEG e deverão atender os requisitos internos de segurança da informação;

c. Disponibilizar serviços de impressão corporativa, a serem utilizados estritamente em funções necessárias para atendimento dos serviços de suporte de TIC;

d. Disponibilizar usuários e senhas de acesso, permissões de entrada na instituição e demais autorizações necessárias para permitir a entrada dos técnicos e execução dos serviços de atendimento presencial;

e. Disponibilizar insumos e peças necessários para execução dos serviços, tais como peças de reposição para computadores, insumos para impressão e materiais para execução de pequenos serviços relativos à rede lógica;

f. Disponibilizar um Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI-SGTI para registro de incidentes, requisições, mudanças, problemas, controle de níveis de serviços, base de conhecimento e geração de relatórios gerenciais para apoiar a fiscalização do contrato e qualidade do atendimento dos Chamados Técnicos.

4.9. Atendimentos Prioritários e em Horários Especiais:

4.9.1. Em ocasiões específicas ou emergenciais, o MPEG poderá solicitar que um certo chamado técnico tenha sua prioridade individual aumentada, mediante reclassificação de prioridade do chamado técnico no sistema SGTI. Nesta situação, o prazo máximo de atendimento do serviço, conforme definido no **Encarte IV**, será reduzido em 50% (cinquenta por cento). Este passará a ser novo prazo máximo de solução, o qual deve ser considerado para efeito de avaliação dos indicadores mensais.

4.9.2. De modo similar, em ocasiões específicas ou emergenciais, o MPEG poderá solicitar que um certo chamado técnico seja atendido FORA do Horário de Expediente, mais especificamente nos horários de 6:00h às 8:00h e 17:00h às 22:00h, de segunda-feira a sexta-feira. Tais atendimentos são denominados Atendimentos em Horários Especiais.

4.9.3. Como forma de delimitar os riscos que devem ser assumidos pela CONTRATADA para que realize adequadamente os Atendimentos Prioritários e em Horários Especiais, deve-se estabelecer um limite máximo para o número destes atendimentos por mês. Sendo assim, para cada mês de contrato a soma entre o número de Atendimento Prioritários e o número de Atendimentos em Horários Especiais não deverá ser superior a 5% (cinco por cento) do total de chamados

atendidos no mês. Na eventualidade de se ultrapassar este limite, o excedido, será contabilizado na cota do mês subsequente. Caberá à CONTRATADA e ao CONTRATANTE a fiscalização da correta aplicação deste limite mensal.

4.10. Atendimentos de Suporte a Reuniões, Eventos Críticos e Videoconferências:

4.10.1. Dentro do Catálogo de Serviços de TIC a serem providos pela CONTRATADA, dois tipos de serviços requerem fornecimento especial de um serviço de suporte técnico permanente. São eles os serviços de suporte à Reuniões e Eventos Críticos, assim como os serviços de Suporte a Videoconferências.

4.10.2. O suporte à Reuniões e Eventos Críticos consiste no apoio técnico em TIC em ocasiões específicas sediadas no MPEG, cuja importância institucional requer um elevado grau de agilidade e rapidez no atendimento à incidentes. São exemplos deste tipo de evento:

a. Reuniões com altos representantes ministeriais ou membros de importantes instituições públicas ou privadas;

b. Eventos críticos para o funcionamento institucional, como, por exemplo, encerramento de prazos administrativos de empenho e outros.

4.10.3. De modo similar ao item 4.10.2., o Suporte a Videoconferências e Webconferências deve ser mantido durante toda a realização do evento, de tal sorte, que um incidente como a perda de conexão deve ser atendido o mais breve possível, visando o restabelecimento da conexão.

4.10.4. Pelas características dos cenários citados, não é viável que, na ocorrência de incidente, seja feita abertura de um chamado técnico no sistema SGTI. Os tempos de registro, atendimento e solução não seriam aceitáveis, pois tais eventualidades precisam de atendimento imediato.

4.10.4.1. Sendo assim, para os tipos de chamado dos itens 4.10.1. caberá à CONTRATADA:

a. Alocar técnicos de suporte de 2º nível para prover atendimento técnico permanente de modo a atuar em incidentes que ocorram no decorrer de todo o evento;

b. Disponibilizar mecanismos de contato ao responsável pelo evento para viabilizar o atendimento rápido no caso de incidentes. Pode-se optar por utilizar contato telefônico, sistemas e aplicativos de mensagens, ou mesmo a disponibilização de técnicos no local do evento;

c. Contatar, se necessário, as equipes internas da área de TIC do CONTRATANTE (3º nível) para auxílio no diagnóstico ou solução de incidentes afetando usuários do MPEG ou participantes externos nestes eventos;

4.10.4.2. Para que a CONTRATADA possa organizar seus recursos humanos e técnicos de modo a atender as necessidades de suporte em Reuniões, Eventos e Videoconferências, cabe ao CONTRATANTE registrar os chamados técnicos no sistema SGTI com no mínimo 48 horas de antecedência.

5. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA:

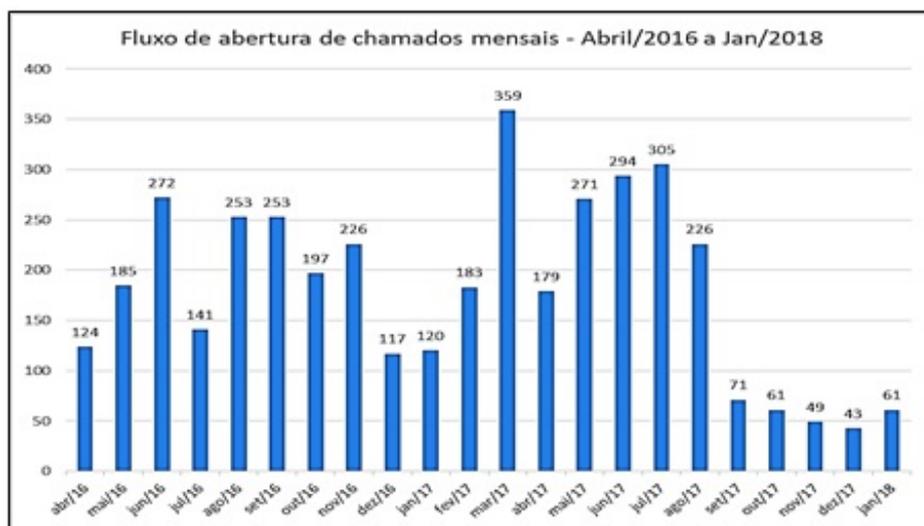
5.1. Em face da natureza dos serviços de suporte de TIC, não é possível afirmar com exatidão qual será a quantidade de atendimentos técnicos que se farão

necessários no decorrer dos meses de contratação. De fato, este número é uma quantia estatística sujeita a variações.

5.2. Para que a Licitante possa dimensionar adequadamente sua proposta de preços, ela deverá considerar fatores que possuem correlação direta à demanda esperada do serviço conforme detalhado nos subitens seguintes:

5.2.1. Histórico de chamados:

5.2.1.1. O gráfico abaixo demonstra o quantitativo mensal de Chamados Técnicos de Suporte de TIC, atendidos no período de abril de 2016 a janeiro de 2018. Tais chamados técnicos foram registrados no atual sistema SGTI.



5.2.1.2. O gráfico demonstra algum grau de sazonalidade, devido aos períodos de férias escolares, nos meses de julho, dezembro e janeiro.

5.2.1.3. Alguns eventos em particular merecem ser destacados pela sua influência no volume de chamados indicados no gráfico:

a. No período entre abril de 2016 e setembro de 2017 havia um contrato vigente de suporte à infraestrutura de TI, o qual abrangia os serviços de suporte técnico de TIC aos usuários;

b. O mês de agosto de 2017 foi efetivamente o último mês em que os serviços da empresa terceirizada foram realizados, uma vez que o quantitativo de serviços contratados se encerrou neste mês;

c. Nos meses de setembro de 2017 em diante houve redução muito significativa no volume de chamados técnicos atendidos, em decorrência do encerramento do contrato anterior. Este fato deve ser considerado na avaliação dos números apresentados, uma vez que mascaram uma demanda reprimida por necessidades de suporte de TIC;

d. O mês de março de 2017 representou um pico de atendimentos, em função da implantação de um laboratório institucional de computadores;

e. No mês de julho de 2017 houve outro ponto de elevado número de atendimento, decorrentes da instalação de um conjunto de computadores novos adquiridos pelo MPEG;

5.2.1.4. Desconsiderando o período em que o MPEG permaneceu sem contrato ativo de Suporte de TIC, o volume médio de chamados foi de **218** chamados por mês, com pico máximo de 359 chamados por mês.

5.3. Estimativa de horas de serviço técnico do contrato:

5.3.1. Para auxiliar na geração de propostas comerciais por parte dos licitantes, foi realizada estimativa de Horas de Serviço Técnico - HST esperadas para o novo contrato.

5.3.1.1. Entende-se por HST o período de 01 hora efetivamente dispendida pelos técnicos de TI da CONTRATADA na realização de serviços solicitados, seja por atendimento remoto ou atendimento local no MPEG.

5.3.2. Com base na experiência prática acumulada nos últimos anos e perfil dos usuários do MPEG, o SETIC/MPEG identificou a seguinte distribuição percentual MÉDIA entre os chamados e o tempo necessário para atendimento:

Tipo de chamado	Tempo médio de atendimento	Percentual do total de chamados
Chamados de curtíssimo prazo	10 minutos	39%
Chamados de curto prazo	30 minutos	30%
Chamados de médio prazo	8 horas	30%
Chamados em horário especial	2 horas	0,5%
Chamados de videoconferências	3 horas	0,5%

5.3.3. Considerando as características da nova contratação em curso, os chamados de curtíssimo prazo serão atendidos pelo serviço de 1º Nível, enquanto os demais serão serviços de 2º Nível.

5.3.4. Com base nestes quantitativos, e considerando a média de 218 chamados por mês conforme apresentado na seção anterior, as HST's estimadas para a presente contratação podem ser calculadas conforme a tabela a seguir.

Tipo	Media chamados/mês	Média HST/Mês	Média HST/Ano
Serviço de 1º nível	85	14	168
Serviço de 2º nível	131	556	6672
Serviço de 2º nível em Horário Especial	1	2	24
Serviço de 2º nível em Videoconferências	1	3	36

5.3.5. Os quantitativos apresentados possuem somente cunho orientativo, não cabendo em nenhum momento exigência por parte da CONTRATADA quanto a observância exata dos números apresentados.

5.3.6. O número de chamados mensais é uma quantia variável e, portanto, o mesmo se aplica ao número de HST's necessárias para atender estes chamados.

5.3.7. O quantitativo mensal estimado de HST's poderá ser utilizado como diretriz para confecção da Planilha de Custos Unitários (vide Encarte V - Modelo para Apresentação de Proposta de Preços) desta contratação, permitindo uma análise mais detalhada das propostas comerciais de atendimento que venham a ser fornecidas.

5.4. Limite mensal de chamados técnicos:

5.4.1. Como forma de reduzir os riscos a serem assumidos pela futura CONTRATADA, cabe estabelecer limites para o número de chamados técnicos que podem ser atendidos a cada mês. Considerando os dados apresentados na seção anterior, e buscando salvaguardar eventual demanda reprimida no cenário do MPEG desde o encerramento do último contrato, fica estabelecido um limite mínimo de 100 (cem) e máximo de 500 (quinhentos) chamados por mês a serem atendidos pela CONTRATADA.

5.4.2. O limite máximo representa mais que o dobro da média mensal e permite abarcar flutuações mais fortes no fluxo de demandas de suporte decorrentes de eventos específicos da vida institucional do MPEG.

5.4.3. Respeitando-se o limite máximo de chamados por mês, todas as variações na quantidade de chamados abertos deverão ser absorvidas pelas equipes da CONTRATADA sem prejuízo da manutenção dos níveis de serviços contratados, e sem que isso implique qualquer alteração no valor mensal do contrato.

5.5. Parque Computacional:

5.5.1. Os equipamentos de hardware, software e sistemas de informação destinados à utilização pelos servidores e colaboradores do CONTRATANTE, assim como o número de usuários encontram-se descritos no **Encarte III - Descrição do Parque Computacional**.

6. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

6.1. A CONTRATADA deverá executar todos os serviços demandados pelo MPEG, dentro do prazo negociado e especificado nos Chamados Técnicos e NMS, atendendo o padrão de qualidade exigido.

6.2. O **Encarte IV - Instrumentos de Medição de Resultados** consolida os elementos fundamentais da metodologia de avaliação dos serviços executados, detalhando os Níveis Mínimos de Serviço e os Instrumentos de Medição de Resultados da presente contratação.

6.3. O Encarte IV - **Instrumentos de Medição de Resultados** deve ser analisado cuidadosamente pelas LICITANTES na confecção de suas propostas.

6.4. Durante a execução do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar mensalmente o relatório dos serviços prestados, conforme previsto no **Encarte VI - Modelo de Relatório de Acompanhamento e Controle**.

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

7.1. Requisitos de Habilitação Técnica da Empresa:

a. Para fins de habilitação técnica, a LICITANTE deverá apresentar no mínimo 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado, comprovando experiência na prestação de serviços técnicos de TI voltados para:

b. Prestação de serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação, para pelo menos o quantitativo de 400 usuários de tecnologia da informação, por período não inferior a 3 (três) anos. Justificável em razão de representar 50% do quantitativo existente no MPEG.

c. Prestação de serviços de suporte presencial a usuários de tecnologia da informação, em ambientes com pelo menos o quantitativo de 300 estações de

trabalho em rede, por período não inferior a 3 (três) anos. Justificável em razão de representar 50% do quantitativo existente no MPEG.

7.1.1. Prestação de serviços de Manutenção de microcomputadores em um parque computacional de pelo menos 300 estações de trabalho em rede, por período não inferior a 3 (três) anos. Justificável em razão de representar 50% do quantitativo existente no MPEG.

7.1.2. Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos prevista nos subitens anteriores, serão aceitos o somatório de atestados, considerados os períodos concomitantes.

7.1.3. Os atestados ofertados poderão ser objeto de diligências, conforme prescreve o § 3º do Art. 43 da Lei 8.666/93.

7.1.4. Os atestados referir-se-ão a contratos já concluídos ou em execução.

7.1.5. Os atestados técnicos deverão conter as seguintes informações para fins de comprovações:

a. Identificação do órgão ou empresa emitente com nome ou razão social, CNPJ, endereço, nome da pessoa responsável e função no órgão ou empresa, telefone e e-mail para contato;

b. Indicação do CONTRATANTE de que foram atendidos os requisitos de qualidade e prazos requeridos (descrição, duração e avaliação dos resultados);

c. Descrição das principais características dos serviços, comprovando que a LICITANTE executa ou executou o objeto deste pregão.

7.1.6. Serão aceitos mais de um atestado desde que os contratos tenham vigorado simultaneamente e que a soma das quantidades de usuários, equipamentos e atendimentos atinjam as quantidades descritas no item anterior.

7.1.7. 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.

7.2. Requisitos de capacitação/treinamento/postura dos funcionários:

7.2.1. A relação dos perfis profissionais, suas responsabilidades assim como as exigências de qualificação para execução dos serviços objeto desta contratação estão definidas no **Encarte II - Perfis Profissionais e Requisitos de Formação**.

7.2.2. Cabe à CONTRATADA comprovar que possui em seu quadro permanente, na data prevista para assinatura de contrato, os profissionais com qualificação conforme perfis estabelecidos no **Encarte II**.

7.2.2.1. A comprovação se dará através da apresentação tempestiva de currículos detalhados, diplomas, e documentação das certificações exigidas.

7.2.2.2. Entende-se como do quadro permanente, para fins deste termo de referência, o sócio que comprove seu vínculo por intermédio de contrato social, o administrador ou o diretor; e os empregados devidamente registrados no corpo funcional da CONTRATADA por meio de Carteira de Trabalho e Previdência Social.

7.2.3. O CONTRATANTE se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA.

7.2.3.1. Quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos comprobatórios da qualificação dos profissionais alocados na prestação dos

serviços, além das certificações requeridas.

7.2.4. A CONTRATADA deverá ainda:

- a. assegurar a atualização tecnológica permanente de seus profissionais, habilitando-os nos softwares utilizados pelo CONTRATANTE;
- b. Não utilizar qualquer servidor/colaborador do MPEG na execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º, inciso III, da Lei nº. 8.666/1993, sob pena de imediata rescisão contratual;
- c. Fiscalizar regularmente os seus funcionários designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;
- d. Garantir equipe mínima com profissionais qualificados suficientes para execução da totalidade das tarefas previstas.

7.3. Preposto:

7.3.1. A CONTRATADA deverá designar um Preposto, que atuará como seu representante administrativo junto ao MPEG.

7.3.2. O Preposto será responsável por 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.

7.3.3. São funções essenciais do Preposto:

- a. Executar a gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA, objetivando garantir a execução dos serviços dentro dos prazos estabelecidos e atendendo todos os requisitos de qualidade;
- b. Participar periodicamente, a critério da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento da execução dos serviços;
- c. Consolidar, emitir e encaminhar mensalmente relatórios que apresentem o andamento dos indicadores e Níveis Mínimos de Serviço, conforme apurado no sistema SGTI e registros internos da CONTRATADA.

7.3.4. O Preposto designado deverá ter experiência em gerência de atividades de TIC e deverá ter disponibilidade para efetuar as negociações com as áreas demandantes do MPEG.

7.3.5. A critério da CONTRATADA, as atividades de Supervisão de Serviços de TIC também podem ser acumuladas e realizadas pelo Preposto.

Cabe ao Preposto:

- a. Estar disponível e acessível, pessoalmente ou por contato telefônico, em dias e horários equivalentes aos da execução dos serviços, viabilizando seu contato pelo CONTRATANTE;
- b. Assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto à CONTRATADA;
- c. Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- d. Executar os procedimentos técnico/administrativos referentes aos funcionários disponibilizados para execução dos serviços contratados;
- e. Atender às instruções do CONTRATANTE quanto aos horários disponíveis para realização dos serviços, circulação e permanência de pessoas nas dependências do MPEG.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO:

8.1. Atores que participarão da gestão do contrato:

8.1.1. Para gestão do contrato o MPEG nomeará a Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato, mediante portaria ou instrumento equivalente, para anotar todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, e atestará as notas fiscais e/ou faturas apresentadas para fins de pagamento.

8.1.2. Os servidores designados como Fiscais obedecerão às disposições de normas e resoluções internas do CONTRATANTE, assim como o disposto nas instruções normativa IN 04/2014 e IN 05/2017.

8.2. Mecanismos de comunicação entre CONTRATANTE E CONTRATADA:

8.2.1. A comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, se dará preferencialmente por meio escrito, sempre que se entender necessário o registro de ocorrência relacionada a execução do CONTRATO, nas formas abaixo:

a. Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI-SGTI: Os Chamados técnicos são o instrumento administrativo legal que autoriza a prestação do serviço e que servirá de consulta base para fins de auditoria e consequente pagamento dos serviços.

b. Comunicação de problemas, advertências, solicitação de providências, adequação e ciência: Ofício, carta, e-mail, SGTI, telefone, devendo a contratada adotar o mesmo meio iniciado pela contratante para cada situação expressa.

8.3. Critérios de medição e pagamento:

8.3.1. Como forma de remunerar a CONTRATADA de modo adequada e proporcional à qualidade dos serviços fornecidos, um sistema de glosas mensais foi definido no **Encarte IV - Instrumentos de Medição de Resultados**, o qual define um conjunto de Níveis Mínimos de Serviço-NMS, Instrumentos de Medição de Resultado-IMR e padrões de qualidade que devem ser seguidos.

8.3.1.1. As fórmulas e regras definidas no **Encarte IV** tem papel central no funcionamento do contrato e devem ser cuidadosamente analisadas pelas LICITANTES para montagem de suas propostas comerciais.

8.3.2. Durante a execução do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar mensalmente o relatório dos serviços prestados, conforme previsto no **Encarte VI - Modelo de Relatório de Acompanhamento e Controle**.

9. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS:

9.1. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário.

9.2. São considerados como parte integrante da solução e deverão ser providos pela CONTRATADA, as suas expensas, os seguintes recursos tecnológicos complementares necessários à prestação dos serviços:

a. Aparelho celular individualizado para o Preposto com a respectiva linha de comunicação;

b. Ferramentas necessárias à execução de serviços de atendimento presencial e em bancada, relacionados à itens de hardware e de cabeamento estruturado de rede local, contendo NO MÍNIMO os seguintes itens: testador de cabos RJ45, alicate de inserção (punch-down) para tomadas RJ-45, alicate de crimpagem para

conectores RJ-45, lanterna, kit de ferramentas para computador (contendo parafusadeira, chaves de fenda, chaves philips, alicates convencionais, alicates de corte), aspirador de pó de mão, HD externo, pendrive, docstation para 2 HDs, jogo de chaves Allen, jogo de chaves Torx e multímetro digital;

c. Software para acesso remoto às estações de trabalho do Museu Goeldi, permitindo a realização de Serviços de Suporte remoto de 1º e 2º nível.

9.2.1. Caso a solução de acesso remoto seja baseada em um produto comercial de mercado, todos os softwares que venham a ser instalados no Parque Computacional do MPEG deverão ser devidamente LICENCIADOS.

9.2.2. Caso a CONTRATADA não considere adequada a solução de Virtual Private Network – VPN existente no MPEG, conforme Anexo III - Descrição do Parque Computacional, deverá prover uma solução de VPN substituta, incluindo os custos de hardware, software e instalação na proposta comercial.

9.2.3. Caso a CONTRATADA não considere suficiente os equipamentos e facilidades providas pelo MPEG, conforme Seção **“Infraestrutura técnica de apoio à CONTRATADA”**, deverá prover os recursos complementares que entenda necessários, incluindo seu custo na proposta comercial.

9.2.4. Todos materiais devem ser apresentados à CONTRATANTE para conferência no início das atividades operacionais do contrato e no decorrer da execução contratual, quando solicitado pela CONTRATANTE.

9.2.5. Esta relação de materiais não isenta a CONTRATADA da obrigação de prover quaisquer outras ferramentas e utensílios para a completa e perfeita execução dos serviços, padronizadas conforme legislação vigente.

10. DA VISTORIA:

10.1. Para auxiliar no correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o LICITANTE poderá, a seu critério, realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 8 horas às 17 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo e-mail setic@museu-goeldi.br ou pelos telefones (91) 3217-6002 e 3075-6273.

10.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

10.3. Para a vistoria, o LICITANTE, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.

10.4. Não será motivo de inabilitação da LICITANTE, a não realização da vistoria, no entanto, implicará na aceitação tácita das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

11. DO INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

11.1. A execução dos serviços será iniciada 10 (dez) dias após a assinatura do contrato.

11.2. Este período deverá ser utilizado para as atividades preparatórias incluindo reuniões de planejamento, repasse de informações ao Preposto e customização de ambiente técnico pelo SETIC/MPEG para acesso a sistemas e serviços pela CONTRATADA.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

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

12.2. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, conforme disposto no art. 30 da IN nº 04/2014.

12.3. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, por servidor (res) especialmente designado (s), conforme disposto no subitem 12.2, realizando entre outras atividades:

a. Anotar em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer, refazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais;

b. Permitir e ou autorizar o acesso dos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, às dependências do MPEG, quando necessário, para realização dos serviços, de acordo com normas e procedimentos previamente estabelecidos;

c. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados;

d. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA, quando necessários à execução do objeto;

e. Aprovar ou rejeitar, no todo ou em parte, os produtos e serviços entregues pela CONTRATADA;

f. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

g. Notificar à CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução das atividades objeto deste Termo de Referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o MPEG;

h. Comunicar a CONTRATADA quando houver necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função;

i. Proceder às advertências, multas e demais cominações legais pelo descumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA;

j. Observar para que, durante toda a vigência da contratação, seja mantida a compatibilidade com as obrigações assumidas e as condições de habilitações exigidas;

k. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, do valor resultante da execução dos serviços, consoante as condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

l. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN nº 05/2017;

m. Verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da CONTRATADA conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido;

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

13.1 Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer as ferramentas necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

13.2. Manter preposto e substituto, durante todo o período de vigência do contrato, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, em atenção aos art. 68 da Lei no 8.666/93 e art. 4º do Decreto nº 2.271/97, sem ônus adicional para o MPEG; 13.2.1. Deve ser informado no início da execução dos serviços a serem contratados, o nome, CPF e contatos do preposto e de seu substituto. Essas informações deverão ser atualizadas sempre que houver alteração do preposto ou de seu substituto;

13.3. Supervisionar o cumprimento do objeto do contrato, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes. Essa fiscalização se dará independentemente da que será exercida pelo MPEG;

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

13.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

13.6. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização do objeto contratado pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

13.7. Executar os serviços por intermédio de profissionais qualificados, com experiência e conhecimento compatíveis com os serviços a serem realizados, apresentando, quando solicitado pelo MPEG, as comprovações necessárias, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

13.8. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá;

13.9. Observar e cumprir as normas relacionadas com a segurança e higiene no trabalho, fornecendo aos seus recursos técnicos, quando necessários, todos os equipamentos de proteção individual e coletiva;

13.10. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação;

13.11. Sob pena de rescisão contratual, não caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira;

13.12. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

13.13. Responsabilizar-se pelo cumprimento das prescrições referentes às leis

trabalhistas, de previdência social e normas regulamentadoras da medicina e segurança do trabalho;

13.14. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;

13.15. Responsabilizar-se única e exclusivamente pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus adicional ao MPEG;

13.16. Recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade, os empregados necessários à perfeita execução dos serviços, cabendo-lhe efetuar os pagamentos de salários e arcar com as demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, inclusive responsabilidades decorrentes de acidentes, indenizações, substituições, seguros, assistência médica e quaisquer outros, em decorrência da sua condição de empregadora, sem qualquer responsabilidade por parte da CONTRATANTE;

13.17. Arcar com o ônus decorrente de eventuais danos causados, direta ou indiretamente, ao CONTRATANTE ou a terceiros, em função da execução do Contrato;

13.18. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

13.19. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

13.20. Manter disciplina nos locais da prestação dos serviços, substituindo de imediato, contado de sua notificação, qualquer funcionário ou preposto, cuja conduta seja considerada inconveniente pelo CONTRATANTE;

13.20.1. A simples substituição de funcionários não isenta a CONTRATADA das penalidades cabíveis e de reparar o dano causado à Administração;

13.21. Comunicar à equipe de fiscalização do contrato, formalmente, quando verificar quaisquer condições inadequadas de execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do contrato;

13.22. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelos integrantes da equipe de fiscalização do contrato, no prazo por eles estipulado;

13.23. É vedado à CONTRATADA e seu pessoal técnico apresentar qualquer uma das seguintes condutas:

a. Prestar informações comprovadamente inverídicas ou que possam induzir outro agente público ao erro, por meio de relatórios técnicos, mensagens eletrônicas, declarações em reuniões, eventos ou similares ou qualquer outra forma de comunicação;

b. Apresentar documentação falsa ou adulterada;

c. Tratar solicitações ou demandas que envolvam o MPEG diretamente com as áreas de negócio do MPEG, órgãos correlatos, empresas prestadoras de serviço ou qualquer outro ente, sem o gerenciamento e prévia autorização do SETIC deste Órgão;

d. Deixar de cumprir normas ou procedimentos operacionais estabelecidos pela CONTRATANTE.

13.24. Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura ocasionar ao MPEG ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo durante a execução dos serviços, devendo, nesses casos, o MPEG abater o valor correspondente dos pagamentos devidos;

13.25. Responsabilizar-se pelo ônus decorrente de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra o MPEG, procedentes da prestação dos serviços do objeto desta contratação;

13.26. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências do MPEG;

13.27. Responder, inclusive, pelas despesas relativas a seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outros que forem devidos e referentes aos serviços executados por seus empregados, uma vez que os mesmos não têm nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

13.28. Responder pelos equipamentos, peças, materiais, ferramentas, fretes de materiais, transporte de pessoal, impostos, taxas, emolumentos, administração, supervisão, seguros, etc., necessários à execução dos serviços a serem contratados;

13.29. Responsabilizar-se pelos bens da Administração Pública, móveis ou imóveis, os quais irão utilizar na vigência do contrato para execução dos serviços, tais como switches, servidores, microcomputadores, notebooks, firewalls, racks e outros, de forma a ressarcir a Administração Pública na ocorrência de despesas ocasionadas por má utilização ou má conduta na prestação dos serviços;

13.30. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para a prestação do serviço objeto do certame;

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

13.32. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em conformidade com art. 55, inciso XIII, da Lei 8.666/93, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais e outras legalmente exigíveis, devendo apresentar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, os comprovantes de regularidade fiscal;

13.32.1. O não atendimento do disposto nesta no subitem 30 enseja a rescisão unilateral do contrato por parte da Administração;

13.33. Manter durante a vigência contratual informações atualizadas quanto ao endereço, razão social e contatos;

13.34. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos, garantindo a qualidade nos serviços objeto desta contratação;

- 13.35. Refazer, por sua conta, os serviços rejeitados pelo MPEG;
- 13.36. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo MPEG quanto à execução das atividades previstas;
- 13.37. Devolver, ao final do contrato, os recursos físicos ou tecnológicos disponibilizados pelo MPEG;
- 13.38. Proibir a veiculação de publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto do contrato, salvo se houver prévia autorização da administração do MPEG;
- 13.39. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução do Contrato e também às demais informações internas da CONTRATANTE, a que a CONTRATADA tiver conhecimento, se comprometendo a assinar os Termos de Sigilo / responsabilidade / compromisso exigidos nesta contratação, ou outro que venha a ser solicitado pelo MPEG;
- 13.40. Acatar todas as exigências legais da CONTRATANTE, sujeitando-se à sua ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas, bem como comunicar, por escrito, qualquer anormalidade, prestando à CONTRATANTE os esclarecimentos julgados necessários;
- 13.41. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;
- 13.42. Permitir que o CONTRATANTE, ou qualquer agente indicado por este, possuir, sem ônus de qualquer natureza, total acesso às ferramentas (hardware, software, equipamentos, ferramentas diversas) utilizadas pela CONTRATADA na prestação dos serviços, no intuito de poder validar informações, verificar configurações aplicadas, e realizar diligências diversas;
- 13.43. Disponibilizar à Equipe de Fiscalização do Contrato, quando do início da execução dos serviços, **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, conforme modelo disponibilizado pelo CONTRATANTE no **ENCARTE VII**, contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, assinado pelo representante legal da CONTRATADA e seus empregados diretamente envolvidos na contratação;
- 13.44. Participar, com representante credenciado para decidir em nome da empresa, em todas as reuniões e outras atividades de coordenação, planejamento, acompanhamento e avaliação que venham ser convocadas pelo MPEG;
- 13.45. Elaborar e apresentar ao CONTRATANTE, mensalmente, até o 2º (segundo) dia útil subsequente ao da execução do serviço, Relatório de Acompanhamento e Controle (RAC), contendo detalhamento do quantitativo por categoria dos serviços prestados, atividades realizadas por categoria, bem como outros relatórios, relacionados ao Contrato, solicitados pelo CONTRATANTE;
- 13.46. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, promovendo a transferência do conhecimento aos profissionais da CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços;
- 13.47. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da

CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante manutenção da base de conhecimento da CONTRATANTE;

13.48. Entregar ao MPEG todos os arquivos, documentos e quaisquer outros artefatos produzidos. A ausência de qualquer item acarretará aplicação das sanções administrativas previstas neste instrumento;

13.49. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme reza o art. 65, § 1º da Lei nº 8.666/93;

13.50. Assinar o contrato em até 5 (cinco) dias úteis a partir da convocação do MPEG;

13.51. Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação;

13.52. Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido;

13.53. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;

13.54. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos e ferramentas e equipamentos;

13.55. Não efetuar e/ou manter cópia de dados manipulados em locais fora da infraestrutura do CONTRATANTE, salvo se expressamente autorizado;

13.56. Proteger do conhecimento de terceiros credenciais individuais, especialmente as de acesso elevado;

13.57. Notificar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer evento de vulnerabilidade de segurança do qual seja causador ou tome conhecimento;

13.58. Não se utilizar do ambiente e infraestrutura do CONTRATANTE para realização de quaisquer serviços alheios a este;

13.59. Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente cancelados todos os seus acessos aos sistemas.

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

13.61 Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo MPEG.

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

13.63. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e

obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

14. DA SUBCONTRATAÇÃO:

14.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

15. ALTERAÇÃO SUBJETIVA:

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

16. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO:

16.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.

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

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

16.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 47 e no ANEXO V, item 2.6, i, ambos da IN nº 05/2017.

16.5. A fiscalização técnica do contrato deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo V-B da IN nº 05/2017, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

a. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

b. deixar de utilizar ferramental e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

16.6. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

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

16.8. O fiscal técnico deverá apresentar ao Preposto da CONTRATADA a avaliação

da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

16.9. O preposto deverá tomar ciência da avaliação realizada.

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

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

16.12. É vedada a atribuição à CONTRATADA da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata o item 3, do Anexo VIII-A, da IN nº 05/2017.

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

16.14. Para efeito de Recebimento Provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realiza dos em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

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

16.16. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.17. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

17. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

17.1. O trâmite de Recebimento Provisório e Definitivo dos serviços se dará conforme a seguinte ordem de eventos:

17.1.1. Para efeito de Recebimento Provisório, ao final de cada período mensal, os fiscais do contrato irão apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em

consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato (item 4 do ANEXO VIII-A da IN nº 05/2017);

17.1.2. A CONTRATADA deverá enviar o Relatório de Acompanhamento e Controle – RAC até o 2º (segundo) dia útil do mês subsequente ao da realização dos serviços, seguindo o modelo do **Encarte VI - Modelo de Relatório de Acompanhamento e Controle**, e respeitando as definições e orientações existentes no **Encarte IV - Instrumentos de Medição de Resultados**;

17.1.2.1. O Relatório também deve vir acompanhado das comprovações de regularidade fiscal da CONTRATADA.

17.1.3. Após o recebimento do RAC, a CONTRATANTE disporá de até 5 (cinco) dias úteis para analisar o relatório recebido e realizar todas as verificações técnicas acerca dos serviços, indicadores e eventuais glosas aplicáveis. Também serão feitas as verificações de cunho administrativo nas certidões apresentadas pela CONTRATADA. Após isso, será realizado o **Recebimento Provisório** dos serviços, assim como encaminhamento ao gestor do contrato para Recebimento Definitivo;

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

17.1.5. O **Recebimento Definitivo** dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados do Recebimento Provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado;

17.1.5.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o Recebimento Definitivo no dia do esgotamento do prazo.

17.1.5.2. O Recebimento Definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato.

17.1.5.3. O Gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e administrativa e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.

17.1.5.4. O Gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de Recebimento Definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que **emita a Nota Fiscal ou Fatura** com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

17.2. A CONTRATADA não emitirá a Nota Fiscal ou Fatura dos serviços realizados antes da solicitação do Gestor de Contrato, que ocorrerá após o Recebimento Definitivo dos serviços executados.

17.3. O Recebimento Provisório ou Definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

18. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

18.1. O pagamento dar-se-á mensalmente, devendo o valor global ser dividido em 12 (doze) parcelas iguais e pago ao final de cada período de prestação de serviço.

18.1.1. No último período de prestação de serviço, o pagamento referente à última parcela deverá observar, além dos Níveis Mínimos de Serviço, a efetiva realização da transferência de conhecimento descrita neste Termo de Referência.

18.2. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura.

18.2.1. O valor mensal a ser faturado será calculado baseado nos resultados alcançados pela CONTRATADA na prestação do serviço, descontando multas e os valores glosados pelo não atendimento das metas estabelecidas, observando os Indicadores, Instrumentos de Medição de Resultados e Glosas aplicáveis conforme **Encarte IV - Instrumentos de Medição de Resultados deste Termo de Referência.**

18.3. Os valores apresentados nas planilhas de custos unitários, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados na hipótese da CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

18.4. O pagamento será efetuado com a apresentação da (s) respectiva (s) Nota (s) Fiscal (is) / Fatura (s), uma vez que tenham sido cumpridos, no que couber, todos os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, juntamente com os documentos de aceite.

18.5. Nos casos de obrigatórias, as Notas Fiscais devem ser eletrônicas, conforme disposições contidas no inc. I Cláusula Segunda do Protocolo ICMS 42, de 03 de julho de 2009.

18.5.1. Deverão também estar discriminados nas Notas Fiscais Eletrônicas os dados bancários do credor para emissão da ordem (s) bancária (s) e as devidas retenções tributárias a serem feitas pela instituição, conforme o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996.

18.6. Caso a empresa seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES NACIONAL ou SUPER SIMPLES, deverá apresentar a nota fiscal eletrônica, do Anexo IV da IN/RFB nº 1234, de 11/01/2012, alterada pela Instrução Normativa RFB nº 1.244, de 30 de janeiro de 2012, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições.

18.7. Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à CONTRATADA pelo representante da CONTRATANTE com as ressalvas devidas, no prazo de até 07 (sete) dias da apresentação, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras.

18.7.1. Nesta hipótese do subitem 18.7., o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

18.8. As Notas Fiscais deverão ser obrigatoriamente acompanhadas das comprovações de regularidade fiscal, constatada por meio de consulta “on-line” ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação prevista no art. 29 da Lei nº 8.666/93.

18.9. A cada pagamento o **CONTRATANTE** realizará consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação.

18.9.1. Encontrando-se a **CONTRATADA** inadimplente na data da consulta, o **CONTRATANTE** deverá providenciar advertência por escrito, no sentido de que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a **CONTRATADA** regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa;

18.9.2. O prazo deste parágrafo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do **CONTRATANTE**;

18.9.3. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o **CONTRATANTE** deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da **CONTRATADA**, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pelo **CONTRATANTE**, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;

18.9.4. Persistindo a irregularidade, o **CONTRATANTE** adotará as medidas necessárias à rescisão do contrato em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada a **CONTRATADA** a ampla defesa;

18.9.5. Havendo a efetiva prestação de serviços, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, caso a **CONTRATADA** não regularize sua situação junto ao SICAF;

18.10. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do órgão ou entidade **CONTRATANTE**, não será rescindido o contrato em execução com a **CONTRATADA**.

18.11. Na hipótese de atraso no pagamento da Nota Fiscal devidamente atestada, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira e sua apuração se fará desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento, aplicando-se o disposto no art. 1º - F da Lei n.º 9.494, de 10 de setembro de 1997 e em atenção ao disposto no § 4º da IN nº 02, SLTI/MPOG, de 30 de abril de 2008, mediante a aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = \left(\frac{TX}{100} \right) * \left(\frac{1}{365} \right)$$

$$EM = I * N * VP$$

onde: I = Índice de atualização financeira; TX = Percentual da taxa de juros de mora anual; EM = Encargos moratórios; N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; VP = Valor da parcela em atraso.

18.12. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e serem submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

19.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

- a. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- b. não celebrar o contrato, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
- c. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- d. apresentar documentação falsa;
- e. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- f. não mantiver a proposta;
- g. falhar na execução do contrato;
- h. fraudar na execução do contrato;
- i. comportar-se de modo inidôneo; e
- j. cometer fraude fiscal;

19.2 A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens citados ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, as seguintes sanções:

19.2.1 Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para a CONTRATANTE;

19.2.2. Multa de:

- a. 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- b. 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem anterior ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- c. 15% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- d. 0,2 a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2 do item 19.2.7;
- e. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato.

19.2.2.1. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

19.2.3. Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

19.2.4. Impedimento de licitar e contratar com a União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

19.2.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo de sanção aplicada com base no subitem 19.2.3.

19.2.5.1. Para os fins do item 19.2.5., reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993.

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

19.2.7. Para efeito de aplicação de multas, as mesmas serão aplicadas de acordo com os graus de infrações atribuídos, conforme previsto nas tabelas 1 e 2:

Tabela 1: Equivalência da Aplicação de Percentual de Multa ao Grau de Infração:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2: Equivalência do Grau de Infração ao Evento Ocorrido:

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	05
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá, por empregado e por ocorrência.	01
6	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes, por ocorrência.	03
7	Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do	05

'	objeto do contrato, por ocorrência.	03
8	Recusar-se a executar obrigações contratuais determinadas pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado, por ocorrência.	05
9	Retirar das dependências da CONTRATANTE quaisquer equipamentos ou materiais, previstos em contrato, sem autorização prévia do responsável, por item e por ocorrência.	02
Para os itens a seguir, deixar de:		
10	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
11	Substituir empregado alocado que não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
12	Manter a documentação de habilitação atualizada, por item e por ocorrência.	01
13	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
14	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
15	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01
16	Fornecer EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) aos seus empregados, por empregado e por dia de indisponibilidade do EPI.	02

19.2.8. O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à CONTRATADA:

- a. Se o valor a ser pago à CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual.
- b. Se os valores das faturas e da garantia forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.
- c. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA à CONTRATANTE, o débito será encaminhado para inscrição em dívida ativa.
- d. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação da CONTRATANTE.

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

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

- b. que tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- c. que demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;
- 19.2.10. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999
- 19.2.11. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 19.2.12. Não será aplicada multa se, comprovadamente, o atraso na prestação do serviço advier de caso fortuito ou motivo de força maior, entendido dessa forma pela Administração.
- 19.2.13. O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no contrato, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII e XVII, da Lei nº 8.666/93.
- 19.2.14. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

20. DA PROPOSTA DE PREÇOS:

- 20.1. O preço unitário e total, deverão estar de acordo com os preços praticados no mercado, conforme estabelece o art. 43, inciso IV, da Lei nº 8.666/93, em algarismo e por extenso, expresso em moeda corrente nacional (R\$), considerando as especificações constantes no Termo de Referência.
- 20.2. Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do LICITANTE, para os quais ela renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração
- 20.3. A LICITANTE deverá apresentar proposta de preços que inclua os itens e termos presentes no modelo do ENCARTE V - MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA DE PREÇOS.
- 20.3.1. As planilhas de custos unitários contidas no modelo são obrigatórias e servirão para averiguação da exequibilidade da proposta encaminhada, sendo desclassificadas as propostas que apresentem preços excessivos ou manifestamente inexequíveis.
- 20.4. Prazo de validade da Proposta não deve ser inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 20.5. Os itens da planilha em branco ou declarados com valor zero serão desconsiderados como elemento de formação dos custos e, como consequência, não caberá negociação futura envolvendo tais itens. Os efeitos financeiros negativos decorrentes dessa desconsideração terão que ser absorvidos pelos demais itens da Planilha, desde que não se configure a corrosão da exequibilidade da proposta.
- 20.6. Deverão estar incluídos no preço todos os insumos necessários ao completo atendimento do objeto e outras derivadas da prestação de serviços, tais como despesas com mão de obra, impostos, taxas, seguros e quaisquer outros que

incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços objeto desta licitação

21. REAJUSTE CONTRATUAL:

21.1. Será concedido reajuste dos preços dos serviços continuados com prazo de vigência igual ou superior a 12 (doze) meses, nos termos do Art. 40, inciso "XI", da Lei Federal nº 8.666/1993, desde que observado o interregno mínimo de 01 (um) ano, contado da data limite para a apresentação da proposta.

21.2. O reajuste dos preços será feito pela aplicação do **Índice de Custo de Tecnologia da Informação - ICTI**, índice setorial instituído conforme Portaria Nº 424, de 7 de dezembro de 2017 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. O ICTI é mantido, atualizado e divulgado pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA.

21.3. Não está previsto o instrumento de "repactuação" para o presente CONTRATO, nos termos do Art. 37 da IN 02/2008 - SLTI/MPOG, uma vez que o presente CONTRATO é puramente de prestação de serviços, sem qualquer previsão ou demanda de dedicação exclusiva de mão de obra.

21.4. O reajuste deve abranger o período de somente um ano, contado a partir da data limite para apresentação das propostas, devendo, os demais reajustes, serem efetuados de acordo com o índice indicado acima, quando se completarem períodos múltiplos de um ano, contados sempre desse marco inicial.

21.5. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

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

21.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento de preço do valor remanescente;

Elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação:

Integrante **Requisitante:** Amílcar Carvalho Mendes - **Matrícula**
SIAPÉ: 1143082 (*Assinado Eletronicamente*).

Integrante **Técnico:** Adenilson Raniery Sarges Pontes - **Matrícula**
SIAPÉ: 2047398 (*Assinado Eletronicamente*).

Integrante **Administrativo:** Carlos Augusto Monteiro da Silva - **Matrícula**
SIAPÉ: 1998991 (*Assinado Eletronicamente*).

Validado por:

(assinado eletronicamente)

AMÍLCAR CARVALHO MENDES

MATRÍCULA SIAPÉ: 1143082



Documento assinado eletronicamente por **Amilcar Carvalho Mendes, Pesquisador Adjunto**, em 09/10/2018, às 13:55, conforme art. 3º, III, "b", das Portarias MC nº 89/2014 e MCTIC nº 34/2016.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **3226826** e o código CRC **D0B56FDE**.

AVISO

Para ser considerada válida, esta Análise de Riscos deverá conter as assinaturas eletrônicas dos servidores indicados, nos termos da Instrução Normativa nº 04, de 11 de setembro de 2014, como **Integrante Técnico, Integrante Requisitante e Integrante Administrativo** da Equipe de Planejamento da Contratação.



MUSEU PARAENSE EMÍLIO GOELDI

ENCARTE I

CATÁLOGO DE SERVIÇOS E NMS

O quadro abaixo apresenta as diferentes tarefas que deverão ser realizadas pela CONTRATADA e que compõe o Catálogo de Serviços. Cada tarefa possui um código identificador e o Detalhamento das ações envolvidas:

Categoria	Código	Tarefa	Detalhamento
Cópia de Segurança e Restauração	CSR.01	Realizar cópias de segurança de arquivos de usuários	Este item inclui: realização de cópia de segurança de arquivos de usuários em disco rígido, pendrive, CD's, e DVD's etc.
Cópia de Segurança e Restauração	CSR.02	Restaurar cópias de segurança de arquivos de usuários	Este item inclui: restauração de arquivos de cópias de segurança para o local de origem, ou outro local indicado pelo usuário.
E-mail e colaboração	ECO.01	Criar, excluir e atualizar contas de e-mail de usuários	Este item inclui: criação, exclusão e edição de informações de conta de e-mail institucional, tais como: informações gerais, informações de contato, status, recursos, preferências, cota, encaminhamentos e configuração de interface. Tais ações podem ser efetuadas através da interface web do usuário ou de administração.
E-mail e colaboração	ECO.02	Criar, excluir e atualizar Listas de Distribuição de e-mail	Este item inclui: criação, exclusão e edição de informação de Lista de Distribuição de e-mail institucional, tais como: informações gerais, membros e preferências. Tais ações podem ser efetuadas através da interface web do usuário ou de administração.
Hardware	HAR.01	Diagnosticar e solucionar problemas de hardware, efetuando	Este item inclui: diagnóstico e solução de problema relacionado a hardware em estação de trabalho e notebook, e a devida substituição de componente defeituoso (fornecido pelo CONTRATANTE), tais como:

		substituição de componentes defeituosos	fonte de alimentação, disco rígido, memória RAM, placa-mãe, placa de rede, placa de vídeo etc.
Hardware	HAR.02	Instalar e/ou desinstalar componentes de hardware	Este item inclui: instalação e/ou desinstalação de componente de hardware em estação de trabalho e notebook, tais como: fonte de alimentação, disco rígido, memória RAM, placa-mãe, placa de rede, placa de vídeo etc.
Hardware	HAR.03	Instalar, desinstalar e/ou transportar computadores	Este item inclui: instalação, desinstalação e/ou o transporte de estação de trabalho e notebook (incluindo monitor e demais periféricos), dentro de uma mesma base física do MPEG.
Hardware	HAR.04	Instalar, desinstalar e/ou transportar periféricos	Este item inclui: instalação, desinstalação e/ou o transporte de periférico (monitor, impressora, teclado, mouse, webcam etc.) dentro de uma mesma base física do MPEG.
Hardware	HAR.05	Solicitar e acompanhar a execução de chamados técnicos (garantia) junto aos fornecedores e/ou fabricantes	Este item inclui: abertura de chamado, acompanhamento, escalonamento e devolução do equipamento (estação de trabalho, notebook, impressora, scanner etc.) ao local de origem quando aplicável.
Hardware	HAR.06	Substituir baterias de aparelhos de nobreaks	Este item inclui: substituição de bateria interna de aparelho de nobreak de até 2000VA (2KVA).
Hardware	HAR.07	Testar funcionamento de ativos de TIC	Este item inclui: teste de ativo de TIC adquirido pelo CONTRATANTE, tais como: estação de trabalho, notebook, monitor, impressora, componentes internos, componentes externos etc., para verificação de funcionamento.
Impressão	IMP.01	Diagnosticar e solucionar problemas de impressão	Este item inclui: diagnóstico e solução de problema relacionado a impressão em computador, tais como: configuração de driver e fila de impressão.

Impressão	IMP.02	Substituir suprimentos de impressoras	Este item inclui: substituição de cartucho de toner, cartucho de tinta e/ou unidade de imagem.
Reuniões e Eventos	REV.01	Agendar, preparar e iniciar videoconferências e webconferências com antecedência mínima de trinta minutos	Este item inclui: agendamento de videoconferência/webconferência em agenda institucional, preparar os recursos técnicos em salas e sistemas, realizar testes de conexão (com trinta minutos de antecedência, iniciar a videoconferência/webconferência, acompanhar a videoconferência/webconferência de forma permanente, durante toda a duração, e encerrar conexões.
Reuniões e Eventos	REV.02	Prestar suporte técnico permanente durante reuniões e eventos críticos	Este item inclui: atendimento técnico de 2º nível de forma permanente no decorrer de reuniões e eventos críticos da administração, tais como: reuniões de diretoria, encerramento de empenho, pregão etc. (agendados com antecedência mínima de 48 horas).
Rede e Colaboração	REC.01	Confeccionar cabos de rede UTP	Este item inclui: confecção de cabo UTP conforme padrão e tamanho necessário/demandado para conexão de dados lógicos.
Rede e Colaboração	REC.02	Configurar compartilhamento de arquivos locais entre computadores	Este item inclui: criação e configuração de pasta compartilhada de rede em computador.
Rede e Colaboração	REC.03	Criar, excluir e editar contas de usuários na base LDAP	Este item inclui: criação, exclusão e edição de registro de usuário em base LDAP institucional, tais como: informações gerais, informações de contato, status, recursos, preferências, senhas, grupos.
Rede e Colaboração	REC.04	Diagnosticar e Solucionar problemas de conexão e acesso à rede	Este item inclui: diagnóstico e solução de problema relacionado a conectividade de rede, tais como: interface de rede, endereçamento, driver, cabo e ponto lógico.
			Este item inclui: esclarecimento de dúvida

Rede e Colaboração	REC.05	Esclarecer dúvidas sobre serviços de rede e segurança da informação	de usuário pertinente aos serviços de rede institucional e a segurança da informação, como por exemplo: unidades de rede, acesso a sistemas e sites, troca de senha, verificação de malware, boas práticas de segurança da informação.
Rede e Colaboração	REC.06	Recrimpar conectores UTP macho ou fêmea	Este item inclui: recrimpar conector UTP macho ou fêmea em caso de danos e de mal funcionamento.
Registro Técnico	RET.01	Emitir laudos técnicos de avaliação de estado de funcionamento de ativos de TIC	Este item inclui: avaliação e emissão de Laudo Técnico para atestar o estado de funcionamento de ativo de TIC. Exemplo de tipo de laudo: Baixa de Patrimônio, Recebimento Definitivo de Fornecedor e Substituição de Componentes.
Registro Técnico	RET.02	Emitir relatórios de atendimentos	Este item inclui: emissão de relatório quantitativo e/ou qualitativo de atendimentos realizados. Os relatórios pode ser os padrões do sistema de gerenciamento (GLPI) ou personalizados.
Registro Técnico	RET.03	Inserir, excluir e atualizar itens no software de inventário de ativos de TIC	Este item inclui: inserção, exclusão e atualização de registro de ativo de TIC em software de inventário (exemplo: FusionInventory+GLPI).
Registro Técnico	RET.04	Inserir, excluir e atualizar procedimentos padrões para realização de tarefas	Este item inclui: inserção, exclusão e atualização de procedimentos técnicos padrões (passo a passo) em manuais e bases de conhecimento, como por exemplo, Wiki e FAQ da CONTRATANTE.
Software e Sistema Operacional	SSO.01	Alterar versões e/ou atualizar sistemas operacionais em computadores	Este item inclui: alteração de versão do sistema operacional, Windows ou Linux, para mais recente ou mais antiga, e/ou instalação de atualizações disponíveis para o sistema operacional.
Software e Sistema Operacional	SSO.02	Clonar discos rígidos (HD)	Este item inclui: clonagem de disco rígido para automatização de instalações e configurações ou como forma de cópia de segurança e restauração.

Software e Sistema Operacional	SSO.03	Criar ou editar imagens de instalação padrão para computadores	Este item inclui: criação de imagem de disco contendo sistema operacional e softwares homologados para automatização de instalações e configurações em computadores.
Software e Sistema Operacional	SSO.04	Diagnosticar e Solucionar problemas causados por malwares em computadores	Este item inclui: diagnóstico e solução de problema relacionado a ataques malware (vírus, spyware, keylogs, etc...), tais como: alterações de registros, alterações de configurações, alterações de propriedades de arquivos.
Software e Sistema Operacional	SSO.05	Diagnosticar e Solucionar problemas de funcionamento de Sistemas Operacionais em computadores	Este item inclui: diagnóstico e solução de problema relacionado ao sistema operacional, tais como: inicialização, login, registro, configurações.
Software e Sistema Operacional	SSO.06	Diagnosticar e Solucionar problemas de funcionamento de softwares homologados computadores	Este item inclui: diagnóstico e solução de problema relacionado a software homologado.
Software e Sistema Operacional	SSO.07	Esclarecer dúvidas sobre o uso e/ou disponibilidade de softwares básicos e sistemas operacionais	Este item inclui: esclarecimento de dúvida de usuário referente à disponibilização para instalação e/ou utilização, e sobre utilização de sistemas operacionais e softwares básicos.
Software e Sistema Operacional	SSO.08	Instalar e configurar dispositivos de segurança (Tokens)	Este item inclui: instalação e configuração de dispositivo de segurança (Token) para acesso à sistemas e assinatura de documentos.
Software e Sistema Operacional	SSO.09	Instalar e/ou atualizar ou remover softwares homologados	Este item inclui: instalação e/ou atualização ou remoção de softwares homologados em computadores.

Software e Sistema Operacional	SSO.10	Instalar ou reinstalar sistemas operacionais, incluindo softwares homologados, com cópia de segurança e restauração.	Este item inclui: instalação ou reinstalação de sistema operacional, incluindo instalação e configuração de softwares homologados necessários/demandados pelo usuário. Inclui também a realização de cópia de segurança de arquivos e a sua respectiva restauração.
Software e Sistema Operacional	SSO.11	Instalar ou reinstalar sistemas operacionais, incluindo softwares homologados, sem cópia de segurança e restauração.	Este item inclui: instalação ou reinstalação de sistema operacional, incluindo instalação e configuração de softwares homologados necessários/demandados pelo usuário.
Software e Sistema Operacional	SSO.12	Oferecer suporte técnico em dispositivos móveis institucionais	Este item inclui: suporte técnico básico em dispositivos móveis, como por exemplo: configuração de proxy, instalação de aplicativos, verificação de vírus. Não está incluso: abertura e troca de componentes.
Software e Sistema Operacional	SSO.13	Realizar configurações de sistema operacional e ambiente de trabalho	Este item inclui: inclusão de computadores no domínio, criação em atalhos na área de trabalho, configuração de privilégios de usuários no sistema operacional, configuração de proxy, configuração de mapeamento de unidades de rede, configuração de aparência e de usabilidade.
Software e Sistema Operacional	SSO.14	Realizar configurações de softwares básicos	Este item inclui: configuração de barras de tarefas e de ferramentas, definição de modo de visualização, definição de impressão, definição de acesso à rede.



Documento assinado eletronicamente por **Adenilson Raniery Sarges Pontes, Tecnologista**, em 26/11/2018, às 12:50, conforme art. 3º, III, "b", das Portarias MC nº 89/2014 e MCTIC nº 34/2016.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **3105331** e o código CRC **23C53DCF**.



ENCARTE II

PERFIS PROFISSIONAIS E REQUISITOS DE FORMAÇÃO

1. INTRODUÇÃO:

Os papéis para desempenho das funções envolvidas na prestação dos serviços objeto da contratação deste Termo de Referência, assim como as responsabilidades, atribuições, requisitos de formação profissional e experiência de cada envolvido estão definidos nas seções subsequentes.

1.1. Preposto:

Papel: Representante da CONTRATADA, responsável por 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.

Formação Mínima: Ensino superior ou Pós-Graduação em áreas correlatas à Tecnologia da Informação, Engenharia ou Administração.

Experiência comprovada de no mínimo 3 (três) anos em: Gestão em contratos relativos a serviços de suporte em Tecnologia da Informação e Comunicação.

1.2. Supervisor de Suporte e Serviços de Tic

Papel: Responsável por distribuir, fiscalizar e avaliar a execução de todas as demandas encaminhadas para suas equipes de atendimento, dimensionando a força de trabalho necessária para a execução das demandas. Opcionalmente, à critério da CONTRATADA, a função de Supervisor pode ser acumulada com a função de Preposto pela mesma pessoa.

Formação Mínima: Ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou ensino superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas), em instituições devidamente reconhecidas pela Ministério da Educação. Também deve possuir Certificação ITIL Foundation.

Experiência comprovada de no mínimo 4 (quatro) anos em:

Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores;

Ambiente de estação de trabalho Microsoft Windows 7 (ou superior);

Atendimento a usuários de TI.

Experiência comprovada de no mínimo 2 (dois) anos em:

Supervisão de Central de Suporte e Serviços de TIC;

Ambiente de estação de trabalho Linux (qualquer distribuição);

Ambientes com gerenciamento de serviços baseados em ITIL.

1.3. Analista de Suporte e Atendimento de TIC - 1º NÍVEL

Papel: Implementar as ações de atendimento de 1º Nível conforme Termo de Referência, para resolver incidentes, solicitações, atender chamados e dirimir dúvidas de usuários, além de encaminhar, quando necessário, o chamado para o 2º Nível de atendimento.

Formação mínima: Ensino médio completo em Técnico em Informática, ou ensino superior incompleto cursando a partir do 5º semestre na área de Tecnologia da Informação (TI), em instituições devidamente reconhecidas pela Ministério da Educação.

Experiência comprovada de no mínimo 2 (dois) anos em:

Atividades de manutenção física e lógica de estações de trabalho;

Ambiente de estação de trabalho Microsoft Windows 7 (ou posterior) e suíte de aplicativos Microsoft Office versão 2013 ou posterior;

Ambiente de estação de trabalho Linux (qualquer distribuição);

Atendimento a usuários de TI.

1.4. Analista de Suporte e Atendimento de TIC - 2º NÍVEL

Papel: Implementar as ações de atendimento de 2º Nível conforme Termo de Referência, para resolver incidentes, solicitações e atender chamados de maior complexidade, encaminhados a partir do suporte de 1º nível, podendo, se necessário, solicitar apoio do 3º nível.

Formação mínima: Ensino médio completo em Técnico em Informática, ou ensino superior incompleto cursando a partir do 7º semestre na área de Tecnologia da Informação (TI) em instituições devidamente reconhecidas pela Ministério da Educação.

Experiência comprovada de no mínimo 3 (três) anos em:

Atividades de manutenção física e lógica de estações de trabalho;

Atividades de manutenção de rede lógica e cabeamento;

Ambiente de estação de trabalho Microsoft Windows 7 (ou posterior) e suíte de aplicativos Microsoft Office versão 2013 ou posterior;

Ambiente de estação de trabalho Linux (qualquer distribuição);

Atendimento a usuários de TI.



Documento assinado eletronicamente por **Adenilson Raniery Sarges Pontes, Tecnologista**, em 12/07/2018, às 16:33, conforme art. 3º, III, "b", das Portarias MC nº 89/2014 e MCTIC nº 34/2016.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **3105359** e o código CRC **2940C670**.



ENCARTE III

DESCRIÇÃO DO PARQUE COMPUTACIONAL E USUÁRIOS

1. INTRODUÇÃO

1.1. O atual parque computacional e o volume de usuários da CONTRATANTE são apresentados a seguir.

1.2. A CONTRATANTE tem ampla liberdade para atualizar seus recursos, cabendo à CONTRATADA, nesses casos, adaptar-se as respectivas evoluções, mantendo seus colaboradores capacitados.

1.3. A estimativa da quantidade de serviços a serem realizados pela CONTRATADA pôde ser realizada através de levantamento do parque computacional, do quantitativo de usuários ativos e do quantitativo de atendimentos, relacionados ao objeto do contrato, registrados no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, conforme item 2.

2. PARQUE COMPUTACIONAL

2.1. Computadores:

- Há atualmente, aproximadamente 600 estações de trabalho (desktops e notebook, com seus respectivos acessórios e periféricos básicos de utilização;
- Parte desse quantitativo, cerca de 243, estão cobertos por garantia do fabricante;
- Há ainda previsão de novas 98 máquinas para renovação/incremento no ano de 2018.
- As máquinas em garantia são dos modelos HP EliteDesk 800 G1 e G2 e Dell Optiplex 3020 e 7020.
- As demais, são de modelos diversificados

2.2. Softwares

2.2.1. Sistemas Operacionais

- Microsoft Windows Xp, Vista, 7, 8, 8.1, 10;
- Linux.

2.2.2. Softwares/Sistemas

Os principais softwares e sistemas utilizados no parque computacional são:

PRODUTO	TIPO
Microsoft Office Professional	Suíte de escritório

VLC	Reprodutor de mídias
Thunderbird	Cliente de e-mail desktop
Firefox	Navegador da web
Chrome	Navegador da web
Notepad++	Editor de textos avançado
Java	Plugin de navegadores
GIMP	Editor de imagens
Dropbox	Sincronia de arquivos
Adobe Reader/Acrobat	Leitor/editor de PDF
Adobe Photoshop/Creative Suite	Editor de imagens/suíte de criação multimídia
7-zip	(Des)compactador de arquivos
BurnAware Free	Gravador de mídias
FusionInventory Agent	Coletador de informações de inventário
Bitdefender Endpoint	Antimalware
AutoCAD	Criação vetorial
CorelDraw	Criação vetorial
TeamViewer	Acesso remoto
Total Commander	Gerenciador de arquivos
LdapAdmin	Gerenciamento de base de usuários / DHCP / Computadores do domínio
SISTEMAS	
Comunidade Acadêmica Federada - CAFE	Autenticação de usuários em bases de periódicos
Caribe	Gerenciamento de Biblioteca
Pergamum	Gerenciamento de Biblioteca
Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI - SGTI (GLPI)	Gerenciamento de chamados técnicos, inventário de ativos, etc.
Data Protector	Sistema de backup em fitas LTO-4

Intranet	Site de intranet
Portal institucional	Portal de internet
Servidor de arquivos (Samba)	Compartilhamento de arquivos
Servidor de impressão	Administração de impressoras
Sistema de Informações Gerenciais e Tecnológicas - SIGTEC	Controle de patrimônio, serviços, orçamento
Wiki (Dokuwiki)	Wiki institucional
Zimbra	E-mail e colaboração
Zabbix/Cacti	Monitoramento de rede e servidores
Sistema Eletrônico de Informações - SEI!	Gestão de documentos e processos eletrônicos

2.3. Impressoras

- Existem 32 impressoras laser, sendo 13 multifuncionais, alocadas por serviços de Outsourcing;
- Outras 70, aproximadamente, são impressoras locais, de baixa demanda.

2.4. Nobreak

- O quantitativo de nobreak é similar ao de computadores de mesa.

2.5. Solução de Acesso Remoto (VPN)

O MPEG dispõe de solução de acesso remoto por meio de Virtual Private Network – VPN , baseada em OpenVPN.

3. USUÁRIOS ATIVOS

- Os usuários ativos são em torno de 800, incluindo colaboradores, alunos de pós-graduação e usuários visitantes.



Documento assinado eletronicamente por **Adenilson Raniery Sarges Pontes, Tecnologista**, em 12/07/2018, às 16:33, conforme art. 3º, III, "b", das Portarias MC nº 89/2014 e MCTIC nº 34/2016.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **3105413** e o código CRC **BA406E0F**.



ENCARTE IV

INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. Definição

Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos Níveis Mínimos de Serviço e Instrumentos de Medição de Resultados para avaliar tecnicamente a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos baseados em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

2. Níveis Mínimos de Serviço

O **Encarte I - Catálogo de Serviços** define um Catálogo de Serviços a serem executados pela CONTRATADA, abrangendo as categorias de incidentes ou requisições de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem solicitar para atendimento.

Para cada uma destas demandas foi definido um prazo máximo para sua conclusão, medido em horas, e que recebem a denominação de Níveis Mínimos de Serviço.

Os NMS têm papel fundamental para cálculo dos indicadores que serão utilizados como Indicadores de Medição de Resultados (IMR) do Contrato.

Foram definidos 4 (quatro) tipos de NMS para o serviço contratado, abrangendo chamados técnicos que devem ser concluídos respectivamente em 2 (duas) horas, 4 (quatro) horas, 8 (oito) horas e 16 (dezesesseis) horas. As tabelas a seguir relacionam as tarefas do Catálogo de Serviços e seus respectivos NMS.

2.1. Tarefas com NMS de 2 (duas) horas:

Código	Tarefa	NMS
IMP.02	Substituir suprimentos de impressoras	2h
REC.03	Criar, excluir e editar contas de usuários na base LDAP	2h
REC.04	Diagnosticar e Solucionar problemas de conexão e acesso à rede	2h

2.2. Tarefas com NMS de 4 (quatro) horas

Código	Tarefa	NMS
ECO.01	Criar, excluir e atualizar contas de e-mail de usuários	4h
HAR.06	Substituir baterias de aparelhos de nobreaks	4h
IMP.01	Diagnosticar e solucionar problemas de impressão	4h
REC.01	Confeccionar cabos de rede UTP	4h
REC.06	Recrimpar conectores UTP macho ou fêmea	4h
SSO.08	Instalar e configurar dispositivos de segurança (Tokens)	4h

SSO.12	Oferecer suporte técnico em dispositivos móveis institucionais	4h
SSO.13	Realizar configurações de sistema operacional e ambiente de trabalho	4h
SSO.14	Realizar configurações de softwares básicos	4h

2.3. Tarefas com NMS de 8 (oito) horas:

Código	Tarefa	NMS
CSR.01	Realizar cópias de segurança de arquivos de usuários	8h
CSR.02	Restaurar cópias de segurança de arquivos de usuários	8h
ECO.02	Criar, excluir e atualizar Listas de Distribuição de e-mail	8h
HAR.01	Diagnosticar e solucionar problemas de hardware, efetuando substituição de componentes defeituosos	8h
HAR.02	Instalar e/ou desinstalar componentes de hardware	8h
HAR.03	Instalar, desinstalar e/ou transportar computadores	8h
HAR.04	Instalar, desinstalar e/ou transportar periféricos	8h
HAR.07	Testar funcionamento de ativos de TIC	8h
REC.02	Configurar compartilhamento de arquivos locais entre computadores	8h
REC.05	Esclarecer dúvidas sobre serviços de rede e segurança da informação	8h
RET.03	Inserir, excluir e atualizar itens no software de inventário de ativos de TIC	8h
SSO.04	Diagnosticar e Solucionar problemas causados por malwares em computadores	8h
SSO.05	Diagnosticar e Solucionar problemas de funcionamento de Sistemas Operacionais em computadores	8h
SSO.06	Diagnosticar e Solucionar problemas de funcionamento de softwares homologados computadores	8h
SSO.07	Esclarecer dúvidas sobre o uso e/ou disponibilidade de softwares básicos e sistemas operacionais	8h
SSO.09	Instalar e/ou atualizar ou remover softwares homologados	8h
SSO.11	Instalar ou reinstalar sistemas operacionais, incluindo softwares homologados, sem cópia de segurança e restauração.	8h

2.4. Tarefas com NMS de 16 (dezesesseis) horas:

Código	Tarefa	NMS
HAR.05	Solicitar e acompanhar a execução de chamados técnicos (garantia) junto aos fornecedores e/ou fabricantes	16h
RET.01	Emitir laudos técnicos de avaliação de estado de funcionamento de ativos de TIC	16h
RET.02	Emitir relatórios de atendimentos	16h
RET.04	Inserir, excluir e atualizar procedimentos padrões para	16h

REV.04	realização de tarefas	16h
SSO.01	Alterar versões e/ou atualizar sistemas operacionais em computadores	16h
SSO.02	Clonar discos rígidos (HD)	16h
SSO.03	Criar ou editar imagens de instalação padrão para computadores	16h
SSO.10	Instalar ou reinstalar sistemas operacionais, incluindo softwares homologados, com cópia de segurança e restauração.	16h

2.5. Outras Tarefas:

As tarefas a seguir não possuem NMS associados, pois possuem características específicas conforme tratado no Termo de Referência:

Código	Tarefa	NMS
REV.01	Agendar, preparar e iniciar videoconferências e webconferências com antecedência mínima de trinta minutos	N/A
REV.02	Prestar suporte técnico permanente durante reuniões e eventos críticos	N/A

3. Instrumentos de Medição de Resultados - IMR:

Os instrumentos de medição de resultado para esta contratação estão descritos nos Indicadores 1 a 5, apresentados a seguir com seus respectivos valores mínimos aceitáveis.

3.1. Indicador 1 - Índice de Redução no Pagamento por Níveis Mínimos de Serviço (IRPN)

3.1.1. Finalidade: Analisar se os prazos acordados para a conclusão dos chamados técnicos foram cumpridos e aplicar um determinado ajuste no pagamento, se necessário.

3.1.2. Periodicidade: Mensal

3.1.3. Como medir: Consideram-se ATRASADOS todos os chamados técnicos cujo tempo de solução extrapolar os Níveis Mínimos de Serviços especificados na Seção 2. No primeiro dia útil de cada mês, devem ser contabilizados todos os chamados técnicos atrasados do mês anterior, utilizando-se dos registros existentes no sistema SGTI. Estes dados serão utilizados para o cálculo do indicador IRPN, conforme fórmula a seguir.

3.1.4. Fórmula: Existem quatro classes de NMS definidas na Seção 2: chamados técnicos com prazo máximo de 02 horas, de 04 horas, de 08 horas e de 16 horas. Para cada uma destas classes de NMS será calculado, de maneira normalizada, o Atraso Médio Percentual (AMP), conforme fórmulas a seguir:

$$AMP_{2h} = \frac{\sum_1^n \text{TempoExcedidoemChamadosde2h}}{(\text{N}^\circ\text{TotaldeChamadosde2h}) * 2h} * 100\%$$

$$AMP_{4h} = \frac{\sum_1^n \text{TempoExcedidoEmChamadosDe4h}}{(\text{N}^\circ\text{TotaldeChamadosde4h}) * 4h} * 100\%$$

$$AMP_{8h} = \frac{\sum_1^n \text{TempoExcedidoemChamadosde8h}}{(\text{N}^\circ\text{TotaldeChamadosde8h}) * 8h} * 100\%$$

$$AMP_{16h} = \frac{\sum_1^n \text{TempoExcedidoemChamadosde16h}}{(\text{N}^\circ\text{TotaldeChamadosde16h}) * 16h} * 100\%$$

Para ilustrar a aplicação da fórmula, propõe-se o seguinte cenário exemplo. Considere que em um determinado mês foram realizados 100 chamados técnicos cujo prazo de solução deve ser de 2 horas, conforme Catálogo de Serviços. Deste total, foi identificado que 5 chamados foram solucionados com ATRASO de 1h cada um. Neste caso, o Atraso Médio Percentual seria:

$$\text{Ex: AMP}_{2h} = \frac{1h+1h+1h+1h+1h}{100 * 2h} * 100\% = 2,5\%$$

No exemplo proposto o Atraso Médio Percentual referente aos chamados de 2h é de 2,5%.

Uma vez calculados os valores de AMP para os 4 tipos de NMS, deve-se calcular a média aritmética entre eles, a fim de se obter o valor do Atraso Médio Percentual Geral (AMP_G), conforme a seguir:

$$\text{AMP}_G = \left(\frac{\text{AMP}_{2h} + \text{AMP}_{4h} + \text{AMP}_{8h} + \text{AMP}_{16h}}{4} \right)$$

3.1.5. Aplicação: De posse do resultado do AMP_G, basta verificar na tabela apresentada abaixo o Índice de Redução no Pagamento por Níveis Mínimos de Serviço (IRPN) que será aplicado.

AMP _G	IRPN
≤ 5%	N/A
> 5% e ≤ 15%	4%
> 15% e ≤ 25%	6%
> 25% e ≤ 35%	8%
> 35% e ≤ 50%	10%
> 50% e ≤ 75%	12%
> 75%	15%

3.2. Indicador 2 - Índice de Redução no Pagamento pela Qualidade (IRPQ)

3.2.1. Finalidade: Verificar se os chamados técnicos estão sendo realizadas de acordo com os padrões de qualidade considerados aceitáveis pela CONTRATANTE.

3.2.2. Periodicidade: Mensal.

3.2.3. Como medir: Considera-se como FORA dos Padrões de Qualidade os eventuais chamados técnicos cujo atendimento:

a. não cumpriu os passos inclusos na coluna “Detalhamento” do Catálogo de Serviços

ou,

b. não atendeu algum dos requisitos gerais de atendimento impostos à CONTRATADA conforme Termo de Referência.

A cada mês, devem ser contabilizados todos os chamados atendidos fora dos Padrões de Qualidade para permitir o cálculo do indicador IRPQ.

Devido à grande carga de trabalho necessária para fiscalização a qualidade individual de todos os atendimentos realizados, fica à cargo da equipe de fiscalização de contrato avaliar a melhor estratégia para realizar esta análise. Pode-se fazer avaliações por amostragem estatística ou investigar com maior detalhe os atendimentos que geraram reclamações de usuários, entre outras possibilidades. O importante é ressaltar que é facultado à CONTRATANTE analisar tantos chamados técnicos quantos achar adequado para garantir que os serviços sejam executados segundo padrões aceitáveis de qualidade.

3.2.4. Fórmula: A cada 5% (cinco por cento) dos chamados técnicos atendidos fora dos padrões de qualidade aceitáveis será somado o valor de 1% (um por cento) no Indicador IRPQ. Desta forma, o indicador IRPQ pode ser expresso pela fórmula:

$$IRPQ = \left(\frac{N^{\circ}ChamadosForaDaQualidade}{N^{\circ}TotalDeChamados} \right) * \frac{1}{5} * 100\%$$

Onde:

- *NºChamadosForaDaQualidade*: Número de chamados que não atenderam aos padrões de qualidade aceitáveis;
- *NºTotalDeChamados*: Número total de chamados do mês da fatura.

Será considerado como resultado final do IRPQ somente a parte inteira do mesmo, desconsiderando-se as casas decimais após a vírgula.

Como situação exemplo, considere que em um determinado mês foram identificados 20 chamados com problemas de qualidade de um total de 200 chamados atendidos. Neste caso o IRPQ é calculado com o seguinte valor:

$$IRPQ = \left(\frac{20}{200} \right) * \frac{1}{5} * 100\% = 2\%$$

3.3. Indicador 3 - Índice de Redução no Pagamento por Reincidência (IRPR)

3.3.1. Finalidade: Identificar problemas na prestação de serviços pela CONTRATADA em decorrência do não cumprimento de padrões de NMS de forma recorrente.

3.3.2. Periodicidade: Mensal.

3.3.3. Como medir: No primeiro dia útil de cada mês, será verificado o percentual de ocorrência do Atraso Médio Percentual Geral AMP_G (conforme Seção 3). Considera-se que o contrato tem problemas de Reincidência quando o fator AMP_G tiver valor igual ou superior a 5% em MAIS de um mês seguido. Neste caso, deve-se contabilizar o número de meses seguidos em que a reincidência ocorreu, denominado *NºMesesReincidentes*. Cabe ressaltar que a contagem de reincidência é imediatamente interrompida caso o índice AMP_G volte, em um determinado mês, ao padrão desejado abaixo de 5%.

3.3.4. Fórmula: Para cada mês de Reincidência será somado 3% ao Índice de Redução no Pagamento por Reincidência - IRPR. O IRPR será igual a 0% (zero) sempre que a empresa apresentar ocorrência do AMP_G menor ou igual a 5%. A fórmula abaixo apresenta como obter o valor do IRPR:

$$IRPR = (N^{\circ}MesesReincidentes) * 3\%$$

Onde:

- *NºMesesReincidentes*: Número de meses reincidentes em que o percentual AMP_G foi maior ou igual a 5% (cinco por cento).

Para exemplificar, considere a hipótese em que o Atraso AMP_G foi medido nos meses de Janeiro, Fevereiro e Março respectivamente como 6%, 10% e 8%. Neste caso, verifica-se que após o mês de Janeiro ocorreram mais 2 reincidências em que AMP_G é maior que 5%. Consequentemente o *NºMesesReincidentes* = 2 e o indicador IRPR é:

$$Ex: IRPR = (2) * 3\% = 6\%$$

3.4. Indicador 4 - Índice Total de Redução no Pagamento (ITRP)

3.4.1. Finalidade: Identificar índice total que será aplicado como valor de ajuste no pagamento mensal do contrato.

3.4.2. Periodicidade: Mensal

3.4.3. Como medir: O Índice Total de Redução no Pagamento (ITRP) é calculado com base nos valores já medidos para os indicadores IRPN, IRPQ e IRPR para o mês de medição.

3.4.4. Fórmula: O ITRP é obtido através da soma dos outros índices de redução descritos nos itens 2, 3 e 4 deste Encarte, respectivamente IRPM, IRPQ e IRPR. A fórmula abaixo apresenta como obter o valor do ITRP:

$$ITRP = IRPN + IRPQ + IRPR$$

Onde:

IRPN: Índice de Redução no Pagamento por Níveis Mínimos de Serviço (descrito no item 2);

IRPQ: Índice de Redução no Pagamento pela Qualidade (descrito no item 3);

IRPR: Índice de Redução no Pagamento por Reincidência (descrito no item 4).

3.4.5. Observação: O valor resultante do ITRP será limitado a um valor máximo de 30% (trinta por cento).

4. Valor de Glosa e Valor Corrigido de Fatura Mensal

Mensalmente será feito o cálculo do Valor de Glosa, que corresponde ao produto entre o Índice Total de Redução no Pagamento pelo Valor Fixo Mensal do Contrato, de acordo com a fórmula:

$$\text{Valor de Glosa} = \text{VFM} * \text{ITRP} / 100\%$$

Onde:

VFM: Valor Fixo Mensal;

ITRP: Índice Total de Redução no Pagamento (descrita no item 5).

Por fim, o Valor Corrigido de Fatura Mensal corresponde ao Valor Fixo mensal subtraído do Valor de Glosa calculado conforme fórmula a seguir:

$$\text{Valor Corrigido de Fatura Mensal} = \text{VFM} - \text{Valor de Glosa}$$

Onde:

VFM: Valor Fixo Mensal

5. Considerações Gerais:

5.1. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, realizar ou comandar a aferição e a avaliação da qualidade e desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA.

5.2. Caso seja identificada a necessidade de aplicação de Glosa, a CONTRATADA poderá, a seu critério, apresentar justificativas à CONTRATANTE dentro de um prazo de cinco dias úteis, contados a partir da data do fechamento da avaliação dos indicadores. Caberá ao CONTRATANTE avaliá-las no prazo de cinco dias úteis.

5.3. A aceitação ou a recusa das justificativas deverá ser formalizada pelo Gestor de Contrato ou qualquer membro da equipe de fiscalização.

5.4. Sendo aceitas as justificativas não haverá a aplicação de Glosa.

5.5. A aplicação de glosa no pagamento por descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas no Termo de Referência e no contrato.



Documento assinado eletronicamente por **Adenilson Raniery Sarges Pontes, Tecnologista**, em 12/07/2018, às 16:33, conforme art. 3º, III, "b", das Portarias MC nº 89/2014 e MCTIC nº 34/2016.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **3105510** e o código CRC **5C433638**.



MUSEU PARAENSE EMÍLIO GOELDI

ENCARTE V

MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Ao Museu Paraense Emílio Goeldi

Ref.: Pregão Eletrônico nº XX/2018

Processo nº XXXX

Apresentamos a V. S^{as}. nossa proposta de preços para contratação de empresa especializada para a prestação dos serviços de suporte técnico e atendimento de TIC aos usuários do Museu Paraense Emílio Goeldi-MPEG, de acordo com as especificações e condições contidas no Edital e seus encartes.

1. DADOS DA EMPRESA LICITANTE:

1.1. Nome/Razão Social: <preencher>

1.2. CNPJ: <preencher>

1.3. Endereço: <preencher>

1.4. Telefone/E-mail: <preencher>

1.5. Representante Legal: <preencher>

CPF: <preencher>

2. PROPOSTA:

LOTE ÚNICO					
Item	Serviços	Unidade	Qtd. Total	Valor Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Serviço de Suporte Técnico e Atendimento de Tecnologia da Informação e Comunicação-TIC aos Usuários	Fixo mês	12	<preencher>	<preencher>

Obs: O Valor Mensal corresponde à soma dos valores de Custo Unitário (seção 3.1) e Custos Adicionais (seção 3.2)

3. PLANILHA DE CUSTOS UNITÁRIOS:

3.1. Planilha Custos Unitários

Obs: A planilha de custos unitários deve ser preenchida com base na previsão de Horas de Serviço Técnico - HST mensais, conforme estimativa apresentada no Termo de Referência e replicada abaixo na segunda coluna. A LICITANTE deverá calcular o *custo individual da HST* para cada tipo de serviço constante na tabela, conforme sua infraestrutura de atendimento e staff técnico previsto para abarcar as demandas do MPEG. O *custo mensal* corresponderá ao custo de cada HST multiplicado pela Estimativa de HST mensal. O *custo anual* é o custo mensal multiplicado por 12 (doze).

Tipo	Estimativa de HST mensal	Custo da HST R\$	Custo mensal R\$	Custo anual R\$
Serviços de 1o Nível	14	<preencher>	<preencher>	<preencher>
Serviços de 2o Nível	556	<preencher>	<preencher>	<preencher>
Serviço de 2º nível em Horário Especial	2	<preencher>	<preencher>	<preencher>
Serviço de 2º nível em Videoconferências	3	<preencher>	<preencher>	<preencher>
		Subtotal	<preencher>	<preencher>

3.2. Custos Adicionais:

Obs: A planilha de Custos Adicionais a seguir indica os itens obrigatórios cujo custo deve ser informado. Ela pode ser estendida com outros itens que a LICITANTE considere relevantes para composição dos custos totais.

Tipo	Custo mensal estimado	Custo anual
Ferramental	<preencher>	<preencher>
Uniformes e crachá	<preencher>	<preencher>
Subtotal	<preencher>	<preencher>

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Obs: Os termos a seguir devem constar da proposta.

4.1. Declaramos que nos preços propostos acima estão inclusas todas as despesas envolvidas com a prestação dos serviços.

4.2. Declaramos, ainda, que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus encartes, bem como aceitamos todas as obrigações

especificadas no Contrato.

4.3. Os valores acima não geram nenhum compromisso por parte do Museu Paraense Emílio Goeldi perante a empresa CONTRATADA.

4.4. Declaramos que temos pleno conhecimento de todos os aspectos relativos à licitação em curso e nossa plena concordância com as condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

<Local>, <data>

Assinatura do Representante Legal, com Nome Completo



Documento assinado eletronicamente por **Adenilson Raniery Sarges Pontes, Tecnologista**, em 26/11/2018, às 12:59, conforme art. 3º, III, "b", das Portarias MC nº 89/2014 e MCTIC nº 34/2016.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **3226838** e o código CRC **DFFC89D3**.

Referência: Processo nº 01205.000204/2018-44

SEI nº 3226838



MUSEU PARAENSE EMÍLIO GOELDI

ENCARTE VI

MODELO DE RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLE

1. Período de Execução: XX/XX/XXXX a XX/XX/XXXX

2. Total de Chamados Técnicos: XXX

3. Indicador 1 - Índice de Redução no Pagamento por Níveis Mínimos de Serviço (IRPN):

NMS	2 horas	4 horas	8 horas	16 horas
Chamados Técnicos:				
Tempo Excedido				
IRPN = XX%				

4. Indicador 2 - Índice de Redução no Pagamento pela Qualidade (IRPQ):

Chamados Fora dos padrões de Qualidade:	
IRPQ = XX%	

5. Indicador 3 - Índice de Redução no Pagamento por Reincidência (IRPR):

Número de Meses Reincidentes:	
IRPR = XX%	

6. Indicador 4 - Índice Total de Redução no Pagamento (ITRP):

ITRP = XX%

7. Valor de Glosa e Valor Corrigido de Fatura Mensal:

Valor de Glosa:	R\$ XX,XX
Valor Corrigido de Fatura Mensal = R\$ XXX,XX	

8. Lista de Chamados Técnicos:

ID	Título	Categoria	NMS	Data e Hora de Abertura	Tempo de Solução	Tempo de Solução Excedido
XXXX						

9. Observações Gerais:

Observações:

10. Atesto da CONTRATADA

Ao Gestor de Contrato

Atesto a veracidade das informações constantes neste Relatório de Acompanhamento e Controle.

Local, ___/___/___.

(Assinatura do Preposto)

Preposto
Carimbo



Documento assinado eletronicamente por **Adenilson Raniery Sarges Pontes, Tecnologista**, em 12/07/2018, às 16:34, conforme art. 3º, III, "b", das Portarias MC nº 89/2014 e MCTIC nº 34/2016.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **3106174** e o código CRC **1B9867E1**.



MUSEU PARAENSE EMÍLIO GOELDI

ENCARTE VII

MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

O CONTRATANTE é detentor de tecnologias, propriedade intelectual, segredos de pesquisa, informações e documentos classificados como sigilosos.

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

Nestas circunstâncias, a **CONTRATANTE e CONTRATADA**, aqui referidos individualmente como PARTE e coletivamente como PARTES, onde o contexto assim o exigir, desejam garantir a proteção, durante e após a vigência do CONTRATO PRINCIPAL, de informações sigilosas divulgadas por escrito, visualmente, verbalmente e, ainda, através de gráficos, programas de computadores e/ou outros formatos.

Para tanto, para garantir as condições de guarda e troca destas informações sigilosas, bem como, definir as regras para o seu uso e proteção, o **Museu Paraense Emílio Goeldi-MPEG**, sediado na Av. Magalhães Barata, 376 - São Brás. CEP: 66040-170 - Belém - PA, CNPJ n.º **04.108.782/0001-38**, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA, por estarem justas e acordadas, resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições a seguir:

Cláusula Primeira - DO OBJETO

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

Cláusula Segunda - DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

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

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança dos negócios do CONTRATANTE, da sociedade e/ou do Estado.

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

Cláusula Terceira - DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes;

Cláusula Quarta - DOS LIMITES DO SIGILO

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

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

II - Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

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

Cláusula Quinta - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

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

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

Parágrafo Segundo - A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o

aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

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

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

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

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

Parágrafo Quinto - A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I - Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II - Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III - Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV - Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Sexta - DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, entrando em vigor desde a data de sua assinatura, durante a execução do CONTRATO PRINCIPAL e ainda, após o seu encerramento.

Cláusula Sétima - DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente

comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

Cláusula Oitava - DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro - Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo - O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro - Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I - A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II - A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III - A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV - Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

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

VI - Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII - Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das PARTES, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra PARTE, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

VIII - Cada uma das Partes comprometer-se-á a indenizar a outra Parte por quaisquer danos ou prejuízos efetivamente comprovados, a serem apurados judicialmente, causados por descumprimento das cláusulas deste Termo, seja pelas Partes, seja por quaisquer de seus representantes e demais pessoas, naturais ou jurídicas.

IX - A Parte Recebedora 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.

X - 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.

XI - A LICITANTE 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.

Cláusula Nona - DO FORO

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

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

Belém, ___ de ___ de 20__

De Acordo:

CONTRATANTE

<Nome>
Matrícula: <Matr.>

CONTRATADA

<Nome do Representante Legal>
<Qualificação>



Documento assinado eletronicamente por **Adenílson Raniery Sarges Pontes, Tecnologista**, em 12/07/2018, às 16:34, conforme art. 3º, III, "b", das Portarias MC nº 89/2014 e MCTIC nº 34/2016.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **3106364** e o código CRC **87F6CC50**.

Referência: Processo nº 01205.000204/2018-44

SEI nº 3106364